



Rapport RSE

2025



PRIMAGAZ

Apporter
l'énergie
indispensable
à la vitalité
des territoires

INTRODUCTION

Primagaz est une filiale du groupe SHV Energy, la branche énergie du groupe SHV Holdings. Ce document, publié en septembre 2025, rend compte de la performance extra-financière de Primagaz en France pour l'année 2024. Les informations sur les pratiques de Primagaz en matière de RSE sont aussi disponibles sur notre site Internet : www.primagaz.fr/a-propos/entreprise-responsable.

REMERCIEMENTS

Le rapport RSE 2025 de Primagaz est réalisé par la Direction du Développement Durable de Primagaz, grâce à la participation des directions transverses, des experts métiers et des référents reporting pour la collecte des données. Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui y ont apporté leur contribution.

La photographie de la page de couverture a été prise par un collaborateur de l'entreprise sur la Presqu'île de Crozon. Elle a été sélectionnée, lors d'un vote interne, par les collaborateurs de l'entreprise.

Sommaire

- 4 PRIMAGAZ, NOTRE HISTOIRE ET NOTRE ACTIVITÉ**
 - 4 Mieux connaître Primagaz
 - 5 Notre chaîne de valeur
 - 6 Notre modèle d'affaires
- 8 NOS ENJEUX ET NOTRE STRATÉGIE RSE**
 - 8 Analyse de double matérialité
 - 9 Analyse des risques et opportunités
 - 10 Notre stratégie RSE
 - 12 Une gouvernance structurée
- 15 ENVIRONNEMENT**
 - 16 Changement climatique
 - 18 Transition énergétique
 - 20 Biodiversité
 - 22 Économie circulaire
- 25 SOCIAL**
 - 26 Santé et sécurité
 - 28 Développement des collaborateurs
 - 30 Diversité et inclusion
 - 32 Expérience client
- 35 GOUVERNANCE**
 - 36 Intégrité commerciale
 - 37 Achats responsables
 - 39 Associer nos parties prenantes
 - 40 Contribuer à la vitalité des territoires
 - 42 Initiatives territoriales
- 44 NOTE MÉTHODOLOGIQUE**
- 45 INDICATEURS DE PERFORMANCE**

ÉDITORIAL

Primagaz : une énergie engagée, une entreprise responsable

Confiance, engagement et innovation ont permis à notre entreprise de poursuivre sa transformation en 2025 afin de s'adapter aux exigences économiques, sociales et environnementales.

Nous restons confiants en dépit d'un contexte perturbé. Malgré les incertitudes politiques, le projet de Programmation Pluriannuelle de l'Énergie soumis à consultation du public a reconnu la valeur du GPL, l'associant à un « vecteur énergétique important dans les zones hors réseaux de distribution de gaz » en assurant que « les pistes de la filière pour décarboner le GPL seront étudiées ». Une première étape a donc été franchie. La suivante est toute aussi importante puisqu'il s'agit d'inscrire dans la PPE un objectif d'intégration de 10 % de biogaz liquides d'ici à 2033. Nul doute que cette inscription apportera de la visibilité au biopropane, encouragera le soutien public, stimulera les investissements et suscitera l'intérêt de nos clients.



Nous sommes engagés au quotidien avec nos parties prenantes. Pour nos clients, tout d'abord en simplifiant l'accès aux services digitaux permettant une gestion plus autonome et fluide. Pour nos collaborateurs ensuite, avec la consolidation de notre démarche sur la qualité de vie au travail et le renforcement de notre politique d'inclusion notamment marquée par l'ouverture d'une hotline destinée à accompagner les salariés sur la thématique du handicap. Pour nos prestataires de transport enfin, avec une exigence accrue en matière de sécurité, illustrée par le déploiement de la télématique et des caméras embarquées sur les camions de livraison ainsi que la consolidation du programme de sensibilisation « CARE ».

Nous innovons et préparons l'avenir énergétique de la ruralité. Pionnier sur la distribution du biopropane dès 2018, Primagaz sécurise ses approvisionnements avec le soutien de SHV Energy afin de garantir à ses clients des volumes sur la durée. Nous préparons également l'arrivée du diméthyléther renouvelable (rDME), un autre biogaz liquide bas carbone et produit à partir de déchets par un processus de gazéification. Enfin, notre modèle logistique évolue grâce à l'optimisation des tournées et l'utilisation progressive de biocarburants.

Ces engagements nous valent, pour la 4^e année consécutive, la médaille EcoVadis Platine, avec une note de 83/100. C'est le reflet d'une mobilisation collective et durable.

En 2026, nous poursuivrons cette exigence de performance, pour conforter notre démarche d'entreprise responsable.

Jan Schouwenaar
Président

PRIMAGAZ, NOTRE HISTOIRE ET NOTRE ACTIVITÉ

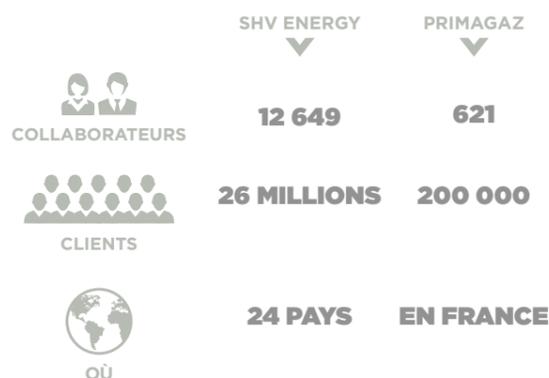
Mieux connaître Primagaz

Depuis plus de 80 ans, Primagaz distribue le gaz à plus de 200 000 clients habitant ou travaillant dans les 25 000 communes françaises non desservies par le gaz naturel et les accompagne dans la transition vers des énergies moins carbonées. Notre raison d'être : apporter l'énergie indispensable à la vitalité des territoires.

DES SOLUTIONS GAZ POUR CHAQUE BESOIN ÉNERGÉTIQUE

Chaque jour, nous acheminons le gaz propane, butane et leurs déclinaisons renouvelables là où nos clients en ont besoin, même dans les zones les plus reculées. Nous continuons également d'accélérer la mise à disposition d'un autre carburant au service de la transition énergétique, le gaz naturel pour véhicules (GNV), sous ses formes liquéfiée et comprimée (GNL et GNC).

Ces solutions gaz sont disponibles en bouteilles ou en citernes, également via des réseaux privés de gaz ou encore sous la forme de carburants gaz. Ainsi, nous pouvons répondre à l'ensemble des besoins en énergie (chauffage, eau chaude, cuisson, process, mobilité) des acteurs de nos territoires : habitants, hôteliers, restaurateurs, collectivités, agriculteurs, industriels, commerçants, acteurs du bâtiment...



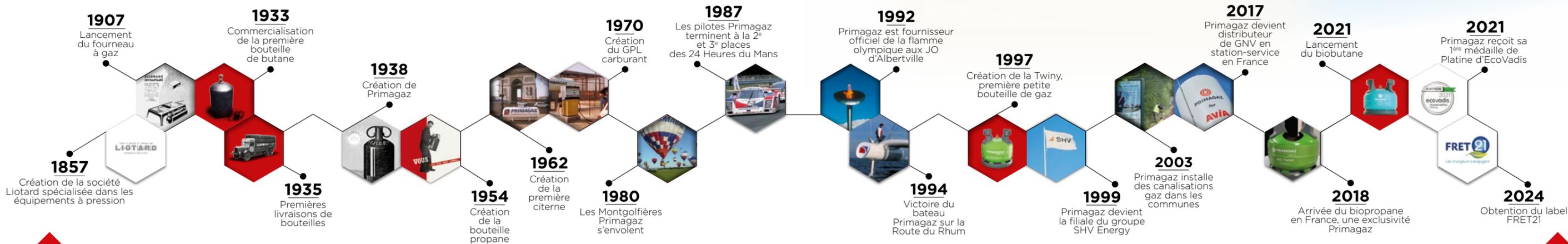
LA FORCE D'UN GROUPE INTERNATIONAL ET FAMILIAL

Depuis 1999, Primagaz est la filiale française de SHV Energy, groupe familial néerlandais, qui a bâti son expertise et sa réputation sur la distribution d'énergie de manière fiable et sûre à travers l'Europe puis le monde.

Le groupe se positionne en tant que fournisseur de solutions énergétiques renouvelables et à faibles émissions au-delà des réseaux de distribution. Il dispose d'un portefeuille de marques leaders du marché, parmi lesquelles Primagaz mais aussi Calor, Gaspol, Ipragaz, Liquigas, Supergasbras et Supergas.

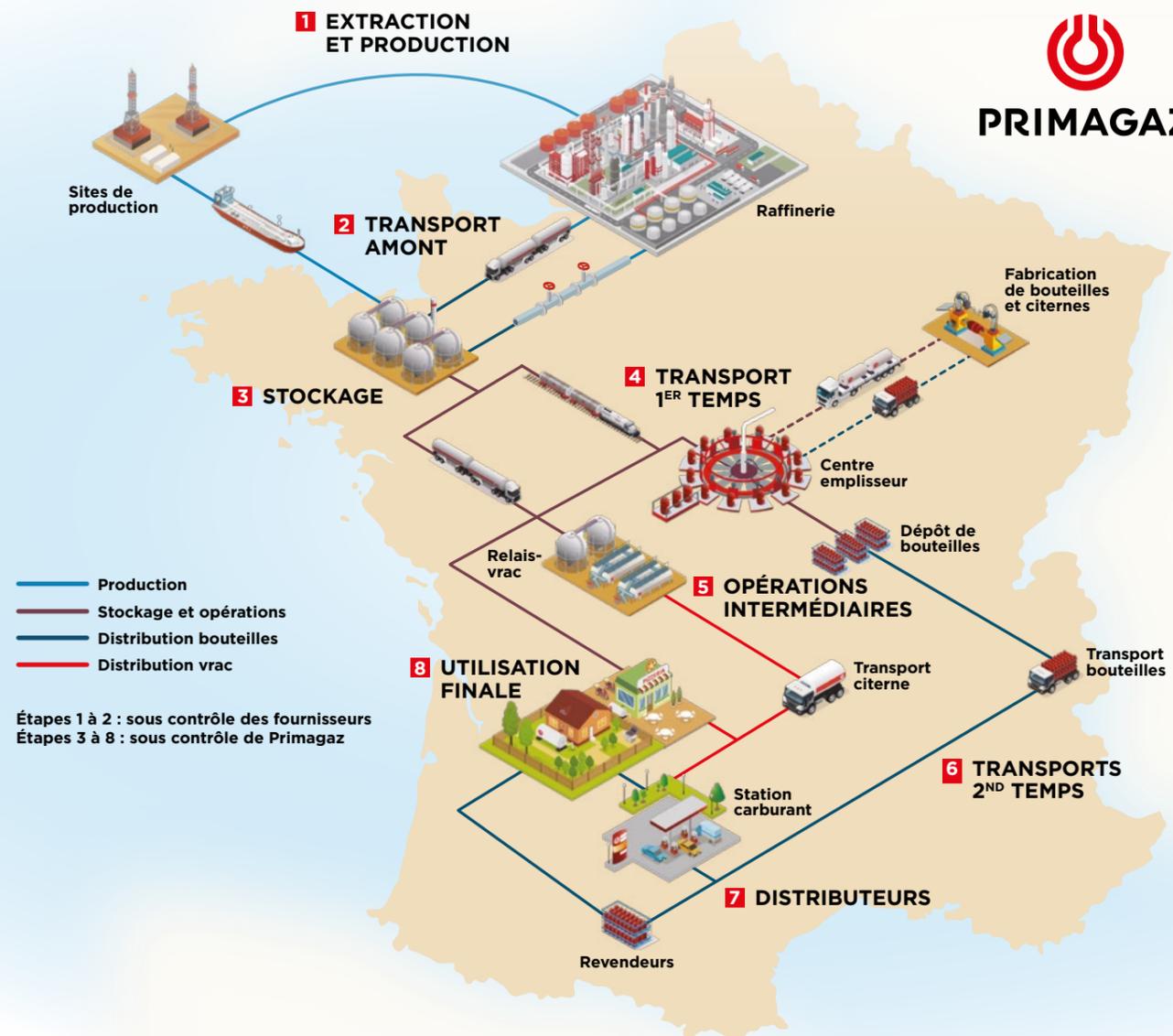
LA TRANSITION PAR L'INNOVATION, POUR ET AVEC LES TERRITOIRES

Nous accélérons notre implication dans la transition énergétique des territoires en misant sur les biogaz et en simplifiant l'accès de tous à des solutions énergétiques nouvelle génération. Dès 2018, Primagaz a ainsi été le premier acteur français à distribuer du biopropane, une énergie 100 % renouvelable issue de la biomasse. Nous œuvrons aujourd'hui à faire émerger une filière de rDME (diméthyléther renouvelable) en France tout en lançant de nouveaux services d'efficacité énergétique pour continuer d'accompagner au mieux nos clients.



Notre chaîne de valeur

Le cœur d'activité de Primagaz est la distribution de gaz liquéfiés. En partant d'une vision globale sur l'ensemble de notre chaîne de valeur, l'extraction et la production (1) ainsi que le transport amont (2) du gaz sont réalisés par des tiers. Le gaz est acheminé par bateau jusqu'à nos terminaux maritimes (3). Nous utilisons également la production locale de gaz liquéfié issue de certaines raffineries françaises. Le gaz est ensuite transporté par camions citerne ou bouteilles, ou par wagons (4), jusqu'à nos dépôts (5). C'est alors sur un maillage plus fin du territoire que de plus petits camions (6) se chargent de la distribution de gaz auprès de revendeurs ou stations de carburants (7) quand il s'agit de bouteilles de gaz ; ou directement chez nos clients particuliers et professionnels (8) quand il s'agit de gaz en citerne.



Notre modèle d'affaires

CONTEXTE ET TENDANCES AYANT UN IMPACT SUR PRIMAGAZ

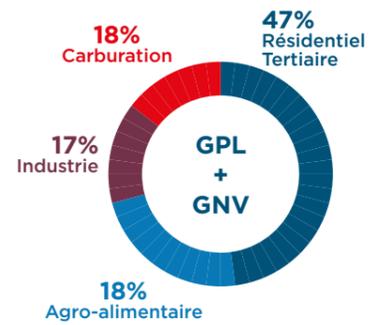
- > Transition énergétique, recherche d'efficacité, de sobriété énergétique
- > Souveraineté de l'énergie
- > Pouvoir d'achat des ménages et des entreprises

- > Métropolisation versus attrait renouvelé pour les campagnes
- > Pourcentage de communes non reliées au réseau de gaz en France

CRÉATION DE VALEUR EN FRANCE

Économique
423 M€ de contribution au PIB
5 704 emplois soutenus

Clients
+6 000 GWH délivrés
+3 millions de clients utilisateurs
15 stations GNV opérées en 2023



Environnement
Objectifs : -20% d'émissions directes de CO₂ en 2025 (vs 2021)

Participer à la préservation et restauration de la biodiversité
Réparer et réutiliser toutes les bouteilles et citernes

117 projets de préservation du patrimoine naturel réalisés depuis 2019

Territoires
17 projets de restauration du patrimoine bâti soutenus depuis 2018



1 COMITÉ DE PARTIES PRENANTES PAR AN

Nos produits



NOS RESSOURCES

Capital humain
621 emplois directs
+40 métiers

Capital industriel
1 site stockage/transfert gaz et point d'approvisionnement
15 sites stockage/transfert gaz
3 dépôts bouteilles
1 skid
4 sites administratifs

Capital naturel
Biomasse végétale
Déchets recyclés (huiles de cuisson, graisses animales)
Fossile (pétrole, gaz)

Capital sociétal
Ruralité/campagne
Cadre de vie

Valeurs
Intégrité
Confiance
Curiosité
Inclusivité
Passion

GPL		GNV	
Propane Biopropane	Butane Biobutane	GNL (Gaz Naturel Liquéfié) BioGNL	GNC (Gaz Naturel Comprimé) BioGNC
<chem>C3H8</chem>	<chem>C4H10</chem>	<chem>CH4</chem>	<chem>CH4</chem>
Qui ? Particuliers, Professionnels, Secteur public	Qui ? Particuliers	Qui ? Professionnels, Secteur public	Qui ? Particuliers, Professionnels, Secteur public
Quoi ? Cuisson, Chauffage, Eau chaude, Process, Mobilité	Quoi ? Cuisson, Chauffage d'appoint, Eau chaude	Quoi ? Poids lourds, Navire, Process	Quoi ? Poids lourds, Véhicule de service, Véhicule particulier
Stockages Bouteille, Citerne, Réseaux fermés, Station-service	Stockages Bouteille	Stockages Citerne, Station-service, Camion citerne	Stockages Station-service
▲ En extérieur uniquement	En intérieur		

NOTRE CŒUR DE MÉTIER

Logistique > Stockage + 20 000 000 de km parcourus > Distribution

NOS ENJEUX ET NOTRE STRATÉGIE RSE

En tant qu'acteur engagé dans la transition énergétique, Primagaz place la RSE à la base de sa stratégie d'entreprise pour en faire un levier de performance durable. À l'écoute des attentes de ses parties prenantes, Primagaz s'assure de répondre aux défis d'un monde en transition rapide pour poursuivre sa raison d'être.

Analyse de double matérialité

Afin d'identifier et hiérarchiser ses enjeux prioritaires pour définir sa stratégie RSE, Primagaz se base depuis plusieurs années sur la matrice de matérialité menée par son groupe SHV Energy et adaptée pour son activité en France.

Dans le cadre des évolutions réglementaires liées à l'introduction de la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), nous avons dorénavant établi notre première analyse de double matérialité. Celle-ci conserve le même objectif que la matérialité simple : identifier les enjeux qui sont significatifs et qui peuvent influencer les décisions. Cependant, l'analyse de double matérialité consolide deux types de matérialité permettant d'affiner les résultats :

- La **matérialité financière**, qui étudie l'impact des enjeux sociétaux et environnementaux sur la performance économique de l'entreprise
- La **matérialité d'impact**, qui va s'intéresser à l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement et la société.

MÉTHODOLOGIE DE LA DOUBLE MATÉRIALITÉ

Début 2023, SHV Energy a suivi une approche rigoureuse en trois phases :

Phase 1 : Compilation d'une liste exhaustive d'enjeux, présélection et cartographie tout au long de la chaîne de valeur pour évaluer la pertinence et l'impact sur les parties prenantes.

Phase 2 : Évaluation de la matérialité financière et de l'impact de chaque enjeu, en intégrant les informations des entreprises locales telles que Primagaz en France.

Phase 3 : Consolidation des résultats dans une matrice, validation avec des parties prenantes internes et externes, et approbation par le comité de direction, garantissant la transparence et l'inclusivité dans la prise de décision.

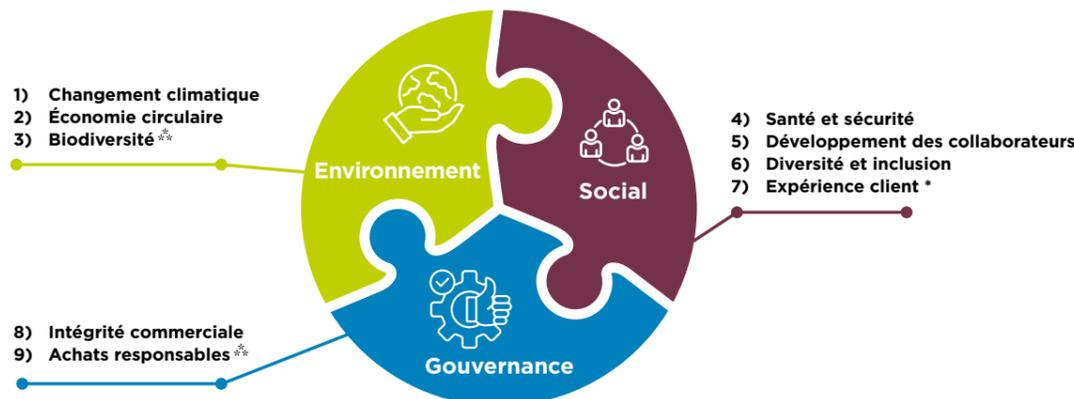
Les résultats de cette analyse sont présentés dans l'infographie ci-dessous dans laquelle :

- 7 enjeux ont été identifiés comme prioritaires, dont 1 nouveau (indiqué par un astérisque *) ;
- 2 enjeux spécifiques à l'activité de Primagaz en France ont été conservés (indiqués par un astérisque **).

En effet, la préservation de la biodiversité est un enjeu important pour Primagaz et ses parties prenantes depuis que nous commercialisons du biogaz, dont l'origine des intrants de production ainsi que leurs impacts sont à contrôler. Par ailleurs, le rôle fondamental que peuvent avoir de nombreux fournisseurs dans notre chaîne de valeur nous incite à progresser ensemble dans une démarche partenariale.

À contrario, les enjeux « Accès à une énergie plus propre » et « Engagement politique et activités de lobbying » ont également été identifiés comme prioritaires par SHV Energy. Ils ne sont cependant pas distingués comme tels dans la stratégie RSE de Primagaz. Le premier est directement intégré dans l'enjeu Changement climatique tandis que le second n'est pas le plus significatif à l'échelle de Primagaz.

ENJEUX PRIORITAIRES ISSUS DE L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ 2023



Analyse des risques et opportunités

Sur la base de l'analyse de double matérialité, nous avons pu identifier les risques et opportunités majeurs liés à notre activité et à nos processus. L'impact et la probabilité d'occurrence de chacun d'entre eux ont été évalués afin de déterminer leur score. Le score maximal des risques et opportunités par enjeu est présenté ci-dessous. Cet exercice est clé pour l'adoption d'une vision prospective et l'identification des priorités d'action de Primagaz (cf. page 12 pour plus d'informations sur notre gestion des risques).

Enjeux de l'analyse de double matérialité	Score maximal	Risques et opportunités associés (par ordre d'importance)	Piliers RSE
Changement climatique		Risques : Obsolescence des installations et des offres, perte de volumes, difficultés opérationnelles, concurrence d'autres sources d'énergie, évolutions réglementaires, risque pour l'image	ENVIRONNEMENT
		Opportunités : Innovation pour la transition énergétique, développement de l'entreprise, réduction de l'impact environnemental des activités de l'entreprise, engagement des collaborateurs, gain de parts de marché, amélioration de l'image de marque	
		Biodiversité	
Biodiversité		Risques : Évolutions réglementaires, acceptabilité de l'activité de Primagaz menacée, mise en cause de la responsabilité légale de Primagaz, dégradation de l'image de Primagaz, interdiction d'exploitation	ENVIRONNEMENT
		Opportunités : Dialogue pérenne avec les parties prenantes, anticipation de la réglementation, amélioration de l'image de Primagaz, pérennité de l'approvisionnement	
Économie circulaire		Risques : Perte de marchés	ENVIRONNEMENT
		Opportunités : Réduction des coûts, amélioration des processus et de l'efficacité, revente assets ou matières, amélioration de l'image de marque	
Santé et sécurité		Risques : Accidents, mise en cause de la responsabilité de Primagaz, dégradation de l'image de Primagaz, perte de confiance, rupture dans la continuité des opérations	SOCIAL
		Opportunités : Confiance des collaborateurs, des clients et autres parties prenantes, maîtrise opérationnelle, engagement accru des collaborateurs pour l'entreprise, améliorations organisationnelles	
Développement des collaborateurs		Risques : Turnover important, baisse de productivité et démotivation des salariés, perte de compétitivité, dégradation du climat social, compétences inadaptées	SOCIAL
		Opportunités : Bien-être au travail, amélioration de la productivité, engagement des collaborateurs, attrait des talents	
Diversité et inclusion		Risques : Harcèlements et discriminations, difficulté à attirer les talents, dégradation de la marque employeur, mise en cause de la responsabilité de Primagaz, pénalités financières	SOCIAL
		Opportunités : Confiance des salariés et des clients, engagement des collaborateurs, amélioration de la productivité, bien-être au travail, innovation	
Expérience client		Risques : Résiliation de clients, dégradation de l'image de Primagaz	SOCIAL
		Opportunités : Fidélisation des clients, engagement des collaborateurs, gain de part du marché	
Intégrité commerciale		Risques : Rupture des relations commerciales, mise en cause de la responsabilité de Primagaz et amendes, dégradation de l'image et perte de confiance des clients	GOUVERNANCE
		Opportunités : Création de bons réflexes au sein de l'entreprise, instauration de relations transparentes et de confiance avec les parties prenantes	
Achats responsables		Risques : Accidents dans la chaîne d'approvisionnement, risque de rupture d'approvisionnement, mise en cause de la responsabilité de Primagaz	GOUVERNANCE
		Opportunités : Maîtrise opérationnelle, réduction de l'empreinte environnementale, meilleur dialogue entre parties prenantes, progrès dans la filière, résilience économique des territoires	

Notre stratégie RSE

LA RSE AU CŒUR DE NOTRE TRAJECTOIRE D'ENTREPRISE

Sur la base de nos enjeux les plus significatifs et de notre analyse de risques, nous avons défini dès 2018 notre trajectoire de progrès pour accélérer la transition énergétique des territoires. Au cœur de notre stratégie d'entreprise, notre stratégie RSE se décline autour de trois grands axes au sein desquels chaque enjeu prioritaire identifié fait l'objet d'engagements, d'objectifs cibles et d'actions spécifiques. Celle-ci est régulièrement amendée pour répondre aux préoccupations majeures de notre société et contribuer à la création de valeur partagée pour les territoires.

Piliers RSE	Nom de l'enjeu	Engagements	Objectifs cibles	Moyens mis en œuvre
ENVIRONNEMENT	Changement climatique (cf. page 16)	Réduire notre empreinte carbone et accompagner la transition énergétique	Réduire de 20% nos émissions directes de CO ₂ en 2025 (par rapport à 2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Optimisations logistiques - Réduction de nos consommations d'énergie - Utilisation d'énergie renouvelable - Amélioration de la durabilité de nos approvisionnements
	Biodiversité (cf. page 20)	Participer à la préservation et restauration de la biodiversité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur	Renouveler l'engagement dans le programme « Entreprises engagées pour la nature » et déployer le plan d'action associé	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat avec le Comité français de l'UICN de 2019 à 2024 - Déploiement de plans de gestion biodiversité sur nos sites industriels - Formation et sensibilisation des collaborateurs à la préservation de la biodiversité
	Économie circulaire (cf. page 22)	Soutenir l'économie circulaire en favorisant l'écoconception, la réutilisation et le recyclage	Réparer et réutiliser toutes les bouteilles et citernes jusqu'à plus de 50 ans	<ul style="list-style-type: none"> - Consignation des bouteilles - Requalification périodique - Rénovation toujours privilégiée à la réforme et l'achat - Cahier des charges pour assurer la qualité
SOCIAL	Santé et sécurité (cf. page 26)	Assurer la sécurité de nos activités et protéger la santé de nos salariés, partenaires et clients	Taux de fréquence inférieur à 10 en 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Politique QSSE et systèmes spécifiques de gestion de la sécurité - Développement d'une culture sécurité parmi tous les collaborateurs - Accompagnement des partenaires et plans de progrès
	Développement des collaborateurs (cf. page 28)	Accompagner les collaborateurs dans la transformation de l'entreprise	Maintenir un taux d'accès à la formation supérieur à 80 %	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation et formation des managers au bien-être au travail - Identification des risques et mise en œuvre des formations adaptées - Enquête et certification Great Place To Work®
	Diversité et inclusion (cf. page 30)	Proposer un cadre de travail agréable assurant l'égalité des chances	Maintenir un index égalité hommes/femmes au-dessus de 90 %	<ul style="list-style-type: none"> - Accord égalité hommes-femmes - Actions de sensibilisation à la diversité et inclusion pour l'ensemble des collaborateurs
	Expérience client (cf. page 32)	Valoriser l'écoute client afin d'optimiser la qualité de service, enrichir l'expérience et renforcer une relation durable	Interroger nos clients au moins 1 fois par an	<ul style="list-style-type: none"> - Baromètres d'attachement à la marque - Enquêtes de satisfaction NPS - Développement de la digitalisation
GOUVERNANCE	Intégrité commerciale (cf. page 36)	Garantir une politique Éthique & Compliance zéro tolérance associée à une culture de la transparence	Former 100% des collaborateurs à l'éthique	<ul style="list-style-type: none"> - Politiques Éthique & Compliance incluant des procédures et des contrôles associés - Formation des collaborateurs - Codes de conduite - Ligne d'alerte (Speak Up) accessible à tous les collaborateurs et partenaires
	Achats responsables (cf. page 37)	Intégrer des critères sociaux et environnementaux à nos achats	Atteindre 75% de dépenses réalisées auprès de fournisseurs évalués en matière de RSE d'ici 2028	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des fournisseurs par des outils externes, tels qu'EcoVadis ou Compliance Link - Code de conduite inclus systématiquement dans les contrats - Formation des acheteurs aux achats responsables



UN ENGAGEMENT VOLONTAIRE RECONNU

Notre planète étant confrontée à des défis économiques, sociaux et environnementaux majeurs, les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies définissent les priorités et aspirations mondiales pour 2030. Signataire du Pacte mondial des Nations Unies, la plus importante initiative internationale d'engagement volontaire, Primagaz a décidé de s'aligner avec l'Agenda 2030 de l'ONU et ses Objectifs de Développement Durable.

Nos principales contributions aux Objectifs de Développement Durable

Primagaz facilite l'accès à l'énergie des populations et acteurs économiques non connectés au réseau de distribution de gaz français, en proposant une énergie faiblement carbonée ou renouvelable à des prix attractifs.
Pour en savoir plus : « Mieux connaître Primagaz » (p. 4)



Primagaz participe à la vitalité des territoires en leur apportant l'énergie nécessaire à leur développement et à leur rayonnement. Plus de 5700 emplois sont soutenus par notre activité en France, dont 60 % hors Île-de-France (chiffres 2019). Par ailleurs, la valorisation de notre capital humain est au cœur de notre projet d'entreprise, qui fédère nos collaborateurs et développe leurs talents. Pour en savoir plus : « Contribuer à la vitalité des territoires » (p. 40) - Développement des collaborateurs (p.28)

Primagaz propose des produits et services permettant l'accès à une énergie durable, tout en réduisant et décarbonant ses propres consommations énergétiques.
Pour en savoir plus : « Changement climatique » (p. 16)

Primagaz propose un accompagnement sur-mesure aux collectivités dans leurs choix énergétiques autour de trois axes capitaux : confort, maîtrise des charges et respect de l'environnement. Dans le cadre d'une délégation de service public, l'installation d'un réseau de gaz propane constitue également un atout pour les communes rurales, car elle permet l'amélioration du quotidien des administrés. En proposant des carburants moins polluants, Primagaz contribue aussi à l'amélioration de la qualité de l'air.
Pour en savoir plus : « Changement climatique » (p. 16)

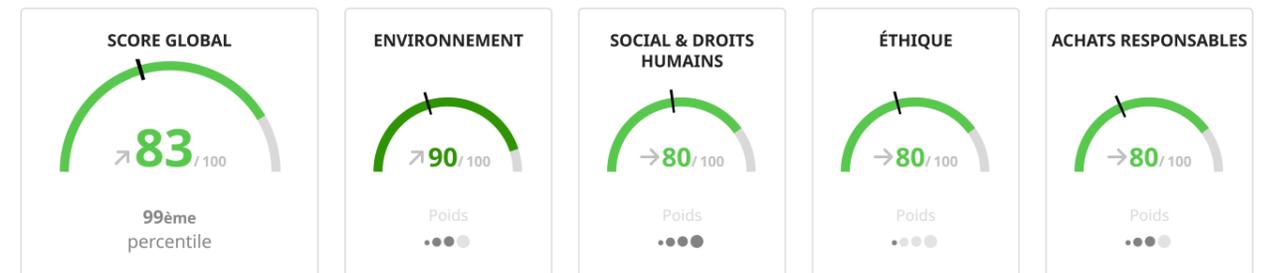
ÉVALUATION RSE

Pour la 4^e année consécutive, la performance RSE de Primagaz a été récompensée avec la médaille Platine. Cette distinction classe Primagaz parmi le top 1 % des entreprises évaluées par EcoVadis (plus de 150 000 entreprises évaluées dans 180 pays et 200 secteurs d'activité). Leurs analystes ont attribué la note de 83/100 à Primagaz, ce qui témoigne de l'engagement et de la mobilisation toujours plus importante de l'ensemble de l'entreprise en matière de RSE.



Détail du score

Performance RSE : ● Insuffisante ● Partielle ● Adaptée ● Avancée ● Excellente — Score moyen



Une gouvernance structurée

UNE GOUVERNANCE À LA HAUTEUR DES ENJEUX

La stratégie RSE de Primagaz occupe une place de plus en plus importante au sein de l'entreprise. Elle est ainsi assortie de règles de gouvernance à l'échelle de l'entreprise et du groupe.

Le groupe SHV Energy impulse une trajectoire commune pour l'ensemble de ses filiales en s'alignant sur les nouvelles exigences de la directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Au sein de Primagaz, la Direction du Développement Durable, directement rattachée à la Direction Générale, se charge de la définition et du déploiement de sa propre stratégie RSE. Tout en intégrant les enjeux et objectifs prioritaires définis par le groupe, celle-ci est élargie pour prendre en compte les spécificités de l'activité de l'entreprise en France.

Quatre fois par an, l'interface et le reporting auprès du groupe ainsi qu'au sein du comité de direction permettent de s'assurer du bon suivi de la feuille de route et des objectifs associés. Une communauté d'experts métiers se charge quant à elle de la mise en œuvre opérationnelle des actions prioritaires. La Direction du Développement Durable sensibilise et mobilise l'ensemble des collaborateurs pour que chacun ait une bonne connaissance des enjeux et agisse à son niveau. Les partenaires et fournisseurs de l'entreprise sont également embarqués dans cette démarche.

Finalement, Primagaz planifie la revue annuelle de sa stratégie et de ses progrès avec son comité de parties prenantes (*pour en savoir plus : « Associer nos parties prenantes », p. 39*).

GESTION DES RISQUES

En 2024, l'analyse des risques de Primagaz a été mise à jour et affinée selon la méthodologie du groupe SHV Energy, avec l'aide du département Contrôle Interne et des directions concernées.

Pour chaque enjeu prioritaire, l'impact des risques et opportunités a été évalué sur une échelle de 1 à 5 sur six critères différents :

- Stratégique
- Conformité
- Business
- Réputationnel
- Humain
- Financier

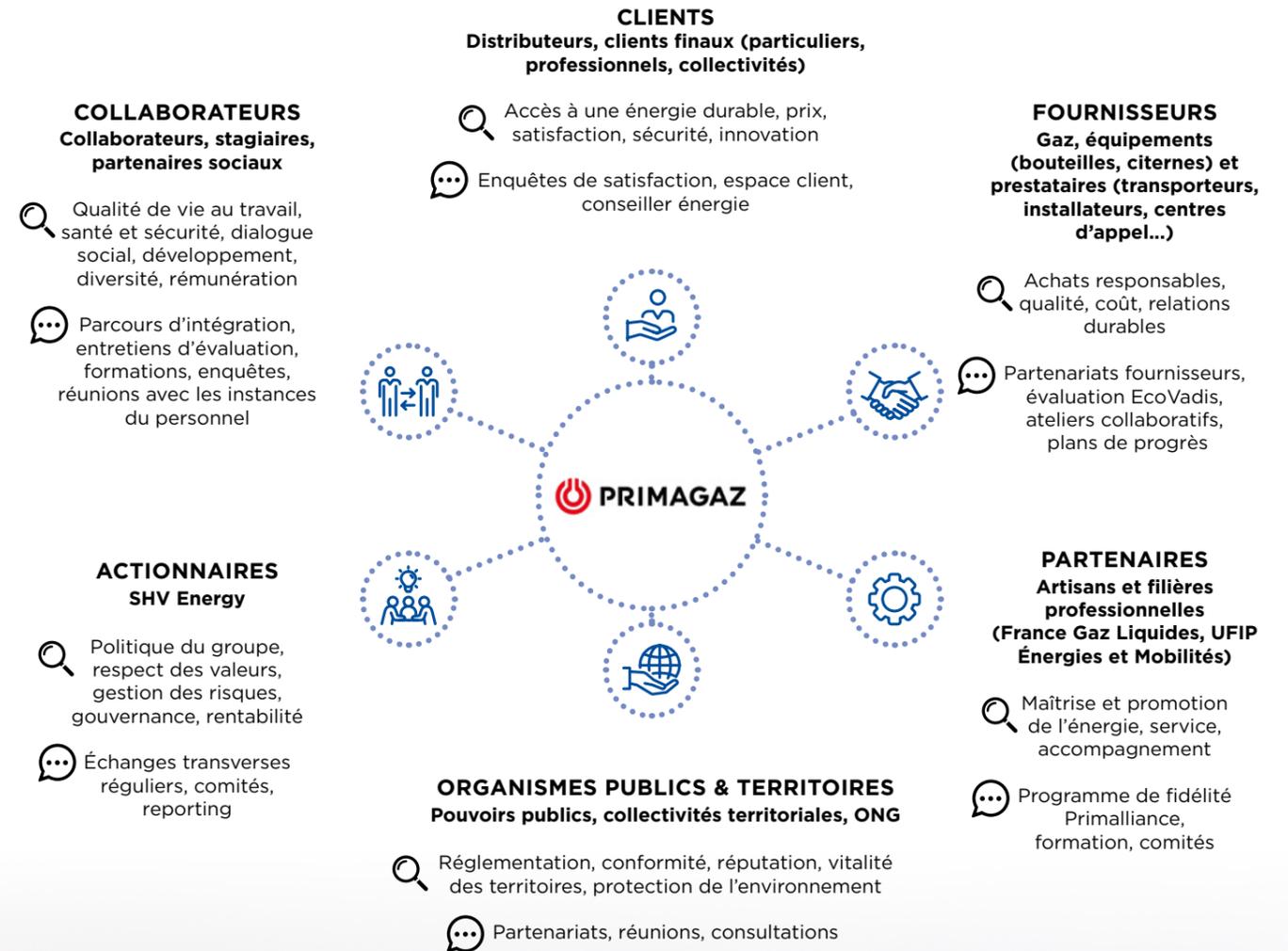
C'est en multipliant l'évaluation moyenne de l'impact par la probabilité d'occurrence (de 1. Exceptionnel à 5. Quasi certain) que nous obtenons le score du risque ou de l'opportunité. Plusieurs risques et opportunités étant identifiés par enjeu, nous pouvons hiérarchiser ces derniers selon leur score (et donc niveau d'importance), tout comme comparer les enjeux entre eux selon la moyenne des scores ou le score maximum obtenu (méthode suivie dans le tableau page 9). Une matrice permet de visualiser les différents enjeux sur la double échelle impact/probabilité.



Finalement et pour chaque risque et opportunité, sont relevés et déterminés :

- les actions mises en œuvre pour mitiger le risque ou accroître le niveau d'opportunité
- les plans d'actions à conduire

NOS RELATIONS AVEC NOTRE ÉCOSYSTÈME DE PARTIES PRENANTES





ENVIRONNEMENT

En tant que distributeur d'énergie, nous avons pour responsabilité d'œuvrer à la transition écologique, en agissant dans nos actions et pour nos clients sur trois domaines clés : le climat, la biodiversité et l'économie circulaire.

Changement climatique

NOTRE ENGAGEMENT

Réduire notre empreinte carbone et accompagner la transition énergétique

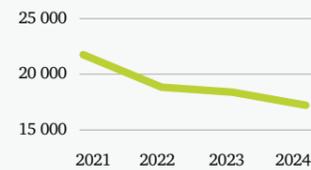
Objectif cible :

Réduire de 20% nos émissions directes de CO₂ en 2025 (par rapport à 2021)

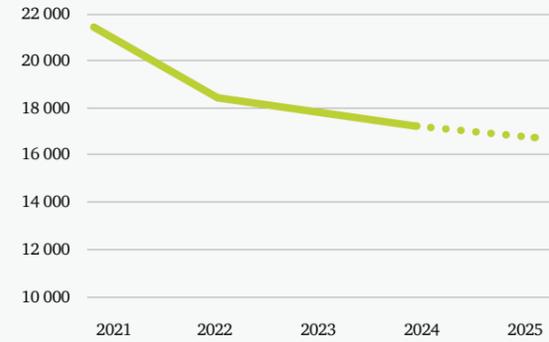
Résultat 2024 :

17 324 tonnes de CO₂e, soit -18 % (Scope 1+2)

Évolution

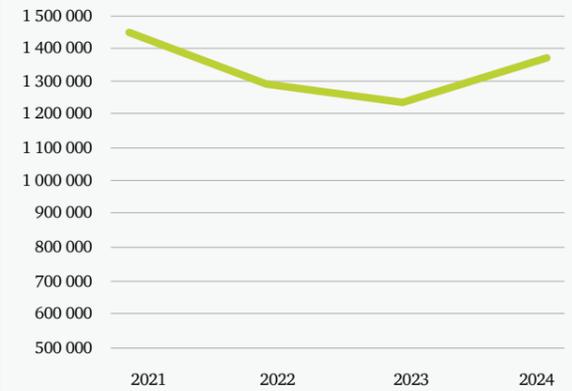


Projection de nos émissions directes de CO₂ (tCO₂e - Scope 1+2)



Les émissions directes de CO₂ sont en diminution constante depuis 2021, en phase avec les objectifs annuels fixés.

Évolution de nos émissions globales de CO₂ (tCO₂e)



Les émissions globales de CO₂, composées à 99% par les émissions du scope 3, sont reparties à la hausse en 2024 du fait de l'augmentation des volumes de gaz vendus.

En tant que fournisseur d'énergie, Primagaz a un rôle à jouer dans la transition vers une économie bas carbone, en travaillant aussi bien sur la réduction des émissions de ses clients via les produits et services qu'elle propose que sur les émissions associées à sa propre activité.

➤ RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

La mesure régulière et l'analyse précise de notre empreinte carbone sur l'ensemble de notre chaîne de valeur nous permettent d'évaluer tous les ans nos principaux postes d'émissions de CO₂, de confirmer les actions les plus pertinentes à mener et de mobiliser tous nos collaborateurs et partenaires dans la poursuite de nos objectifs de réduction.

Sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, la grande majorité des émissions de CO₂ de Primagaz sont des émissions indirectes liées à l'utilisation finale de l'énergie vendue à ses clients. Ses émissions directes sont quant à elles principalement liées à ses prestations de transport, puis dans une moindre mesure à sa flotte automobile et ses sites administratifs et industriels.

SHV Energy travaille actuellement sur la définition d'une nouvelle trajectoire de réduction de ses émissions globales de CO₂, alignée avec l'Accord de Paris pour limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C. Dans l'attente de la finalisation des travaux, le groupe a d'ores et déjà fixé des

objectifs de réduction des émissions directes à l'ensemble de ses entreprises. Primagaz a ainsi pour objectif d'atteindre -20% de CO₂ en 2025. Pour 2024, l'objectif était de -17%.

Parmi les principales actions mises en oeuvre pour atteindre ces objectifs, Primagaz poursuit :

- l'optimisation de sa chaîne logistique en étroite collaboration avec ses partenaires transporteurs pour une diminution des consommations de carburant de 6% en 2024 par rapport à 2021 ;
- l'utilisation de plus de 500 000 litres de HVO (biocarburant) en 2024 pour diminuer encore plus significativement les émissions de CO₂ liées à ses prestations de transport ;
- la diminution des consommations de carburant de sa flotte automobile de 9% en 2024 par rapport à 2021 ;
- le pilotage des consommations énergétiques de ses sites pour atteindre une réduction de 53% en 2024 par rapport à 2021 ;
- le recours aux énergies renouvelables pour les besoins énergétiques de ses sites, avec un taux de 98,5%.

➤ LABÉLISATION FRET21

Promu par le Gouvernement dans le cadre du Programme EVE, le label FRET 21 s'adresse aux chargeurs faisant preuve d'un haut niveau de performance environnementale et de maîtrise des données transport et logistique. La performance des entreprises est audité par un expert indépendant afin de lui attribuer la labélisation. C'est désormais chose faite pour Primagaz qui a été labélisée en février 2024 en obtenant la note de 82/100.

La distribution de gaz représentant le coeur d'activité de Primagaz et plusieurs initiatives vertueuses ayant déjà été lancées, l'entreprise souhaitait à la fois évaluer sa performance selon les critères du programme FRET 21 mais aussi identifier ses axes d'amélioration. Cette labélisation permet également de valoriser l'action quotidienne des collaborateurs et mobiliser les prestataires de transport à participer à cette dynamique d'amélioration continue. L'engagement de longue date de Primagaz dans la réduction de ses émissions de CO₂ est ainsi récompensé.



➤ RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR - Émissions absolues (tCO ₂ e)						
2024	Extraction Approvisionnement	Sites industriels	Transport 1 ^{er} et 2 nd temps	Sites tertiaires et déplacements	Utilisation finale	Total
Scope 1		12	15 952	1 346		17 309
Scope 2		12		3		15
Scope 3	136 673	172	106	191	1 213 013	1 350 155
Total (tCO₂e)	136 673	195	16 058	1 540	1 213 013	1 367 479
	10%	0,0%	1,2%	0,1%	88,7%	



Transition énergétique

La France est engagée dans un processus de transition énergétique visant à atteindre la neutralité carbone en 2050. L'atteinte d'une telle ambition passe par la mise en place d'une combinaison de solutions permettant à la fois de réduire la consommation énergétique globale, de décarboner les énergies utilisées et de séquestrer les émissions incompressibles. Dans ce contexte de changement, Primagaz a sa part de responsabilité et compte renforcer sa place d'acteur de la transition énergétique en valorisant sa palette de solutions. Nous nous engageons en cela à proposer à nos clients l'accès à une énergie durable tout en optimisant leurs consommations grâce aux services d'efficacité énergétique.

COMMERCIALISATION DU BIOPROPANE

Le biopropane est une énergie 100% renouvelable et tout aussi performante que le propane standard car elle possède les mêmes propriétés. Il s'agit de la même molécule, seule la manière de la produire change. Le biopropane est un produit dérivé de la production de biocarburants (biodiesel, biokérosène...), dont la production est principalement issue du procédé HVO, tandis que le propane est un produit dérivé de la production de carburant fossile. Les bioraffineries s'approvisionnent en biomasse, pour partie avec des intrants d'origine agricole (huiles végétales : tournesol, colza...) et pour le restant avec des sous-produits d'origine industrielle (huiles de cuisson recyclées, résidus de graisses animales...). Elles subissent une opération d'hydrotraitement (d'où le nom HVO, huiles végétales hydrotraitées en anglais) qui permet de produire des bases « carburants » très proches de celles obtenues dans la distillation de pétrole brut. Les produits dérivés issus de la réaction chimique de ce procédé de fabrication sont principalement du biopropane, des bionaphtas et du biobutane suivant les cas.

Pour s'assurer du caractère renouvelable de son biopropane, Primagaz se fournit exclusivement en biopropane ISCC EU. L'ISCC est un schéma de certification volontaire des produits durables, qui assure la traçabilité de ces produits depuis l'origine jusqu'à la consommation finale. Ce schéma est reconnu par la Commission Européenne ce qui rend le biopropane de Primagaz renouvelable au sens de la législation européenne (RED III). Sur la période 2023-2024, 99% des approvisionnements en biopropane de Primagaz étaient issus d'intrants d'origine européenne et 100% de la production était française.

Le biopropane émet 43,4 g éq CO₂/kWh PCI⁽¹⁾, soit 84 % de CO₂ en moins que le propane standard et 87 % de CO₂ en moins que le fioul domestique.

ÉVOLUTION DES VENTES ET DU CONTEXTE

Primagaz est devenu le premier fournisseur d'énergie à distribuer du biopropane en France en 2018 suite à la commercialisation de la Bio Twiny. Depuis, Primagaz a élargi sa palette de solutions pour permettre à l'ensemble

de ses clients professionnels et particuliers d'accéder à des offres incluant du biopropane, que ce soit en bouteille ou citerne. Ce sont ainsi plus de 30 000 tonnes de biopropane qui ont été vendues depuis son lancement.

Après la crise énergétique de 2022, Primagaz a décidé de donner une nouvelle orientation au biopropane en se concentrant sur les marchés ayant le plus de besoins en matière de décarbonation, comme les marchés industriels, les collectivités ou l'hôtellerie restauration. Primagaz propose à ses clients un accompagnement personnalisé pour réduire leurs émissions de CO₂. En particulier via un mélange de propane et biopropane (blend) progressif et adapté aux objectifs de baisse des émissions de CO₂ de ses clients.

Cet engagement à décarboner l'énergie des territoires est également soutenu par toute la filière des gaz portés, représentée par France Gaz Liquide. La filière s'est collectivement engagée avec un objectif de 10% de biogaz en 2033, démontrant le caractère inéluctable de son engagement pour la décarbonation.

SHV ENERGY ET FUTURIA FUELS

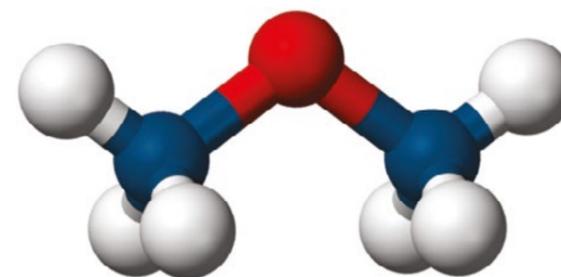
Sur le plan international, SHV Energy s'engage à travers Futuria Fuels, un département dédié au développement des énergies bas carbone pour accompagner les différentes entreprises du groupe dans la transition énergétique. Futuria Fuels pilote la mise en œuvre de cet engagement et développe des partenariats technologiques permettant de trouver des solutions énergétiques à la fois opérationnelles et accessibles pour les acteurs des territoires situés à l'écart des réseaux de gaz naturel.

Futuria Fuels permet ainsi à Primagaz de sécuriser les approvisionnements en biopropane et de garantir aux clients des volumes sur la durée. À moyen terme, d'autres solutions sont expérimentées comme le rDME pour un déploiement à l'horizon 2035. Enfin, à plus long terme, Futuria Fuels explore d'autres opportunités comme l'hydrogène et la captation carbone et noue des partenariats technologiques dans cette perspective.

DÉVELOPPEMENT DU rDME

SHV Energy et l'ensemble de la filière à travers la World Liquid Gas Association (WLGA) travaillent depuis 2022 pour accélérer le développement, la production et l'utilisation du diméthyléther renouvelable (rDME). Primagaz sera ainsi en mesure de proposer un nouveau produit bas carbone à ses clients dans les prochaines années.

Le rDME est un gaz qui peut être produit à partir d'une large gamme d'intrants renouvelables ou considérés comme des déchets inexploitable. Afin de minimiser les conflits d'usage des sols, d'optimiser le rendement de transformation des déchets en énergie, de privilégier l'économie circulaire et les emplois locaux, Primagaz s'intéresse particulièrement à la production de rDME à partir de déchets par un processus de gazéification.



Molécule de rDME

Le rDME peut être mélangé à du propane ou utilisé pur (moyennant une adaptation mineure du matériel), pour les mêmes usages que le propane : domestique, industriel, carburant, etc. Tout comme le propane, le rDME est facile à manipuler, à transporter et à sécuriser.

Depuis 2022, Primagaz a œuvré à la structuration d'un socle permettant de faire émerger une filière de rDME en France. En menant conjointement des études sur la disponibilité des intrants, les contraintes techniques et réglementaires, Primagaz s'engage pleinement dans la préparation de mise sur le marché de gaz produit localement et peu émetteur de CO₂.

SOUTENIR LA MOBILITÉ DURABLE GRÂCE AUX CARBURANTS GAZ

La pollution atmosphérique est susceptible d'avoir des impacts importants sur la santé des populations à court et à long termes. Le trafic routier étant une des causes majeures de cette pollution, Primagaz permet de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'air en proposant des carburants alternatifs à l'essence et au diesel :

- Le **GNV** (Gaz Naturel pour Véhicule) émet en moyenne 50 % moins d'oxyde d'azote, 99 % moins de particules fines et 10 % moins de CO₂ que le diesel⁽¹⁾.
- Le **GPLc** (GPL carburant) n'émet pratiquement pas de particules fines et rejette en moyenne 9 % moins de CO₂ que l'essence⁽²⁾.

Au-delà de ses atouts environnementaux, le GNV est particulièrement adapté pour parcourir de longues distances mais aussi pour circuler dans les centres-villes grâce à sa nette diminution de bruit, l'absence d'odeur et la vignette Crit'Air 1 à laquelle il est éligible.

En plus d'être estampillés Crit'Air 1, les véhicules **GPLc** sont quant à eux moins chers à l'achat que les véhicules diesel et disposent d'un prix à la pompe moins élevé que celui de l'essence ou du diesel.

UN ENGAGEMENT FORT POUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Dès 2022, Primagaz a développé une stratégie en faveur de l'efficacité énergétique pour étendre son rôle en faveur de la transition énergétique au-delà du développement des énergies renouvelables. Celle-ci a guidé nos actions depuis cette date, nous permettant d'atteindre de premiers résultats significatifs.

L'une de nos réalisations majeures a été la mise en place de plateformes Certificats d'Économies d'Énergie (CEE). Ces plateformes constituent un outil essentiel pour encourager et soutenir nos clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, dans leurs projets de rénovation énergétique. Elles permettent à nos clients de bénéficier de primes bonifiées, incitant ainsi à l'adoption de pratiques énergétiques plus durables.

Parallèlement à la mise en place de ces plateformes, nous avons constitué une équipe dédiée et spécialisée. Cette équipe est chargée de conseiller et d'accompagner nos clients particuliers et professionnels dans toutes les étapes de leur projet, depuis la phase de réflexion jusqu'à la fin du chantier. Nous mettons un point d'honneur à offrir un service personnalisé, en fournissant des conseils spécialisés, des solutions adaptées et un suivi attentif tout au long du processus. Notre objectif est de garantir que nos clients bénéficient d'une expérience fluide et réussie, tout en maximisant les avantages des primes bonifiées.

Depuis 2023, Primagaz a déjà accompagné de nombreux foyers et entreprises dans leurs projets de rénovation énergétique. Nous avons la conviction qu'une assistance professionnelle et spécialisée est essentielle pour mener à bien ces projets et atteindre des résultats optimaux en termes d'efficacité énergétique.

Ces initiatives concrètes démontrent notre engagement en faveur de la transition énergétique et la promotion d'une utilisation responsable des ressources. Cet engagement est un pilier essentiel de notre identité d'entreprise.

(1) Base Carbone ADEME, version 23.8 (données France Continentale) sur l'ensemble du cycle de vie du biopropane (mix annuel).

(1) Source : France Mobilité Biogaz
(2) Source : DACIA.

Biodiversité

NOTRE ENGAGEMENT

Participer à la préservation et restauration de la biodiversité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

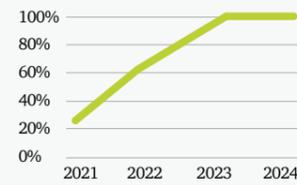
Objectif cible :

Renouveler l'engagement dans le programme « Entreprises engagées pour la nature » et déployer le plan d'action associé

Résultat 2024 :

Premier plan d'action finalisé, renouvellement de l'engagement validé et nouveau plan d'action soumis à l'OFB

Évolution



Les pressions accrues sur la biodiversité ont un impact sur l'équilibre des écosystèmes et contribuent à l'accélération des changements climatiques. À ce titre, la préservation de la biodiversité est un défi majeur autour duquel Primagaz a décidé d'agir. Pour que ses objectifs soient à la hauteur de ses enjeux, Primagaz a travaillé de 2019 à 2024 avec le Comité français de l'UICN (Union Internationale pour la Conservation de la Nature). Ce partenariat a permis de réaliser une étude de nos impacts et dépendances vis-à-vis de la biodiversité et de construire notre engagement dans le cadre du dispositif « Entreprises engagées pour la nature ».

PLAN D'ACTION POUR LA BIODIVERSITÉ

Primagaz a rejoint le dispositif gouvernemental « Entreprises engagées pour la nature » en 2020. Le plan d'action qui découlait de cet engagement avait été co-élaboré avec le Comité français de l'UICN et était issu des enseignements tirés de nos échanges réguliers avec nos parties prenantes ainsi que ceux provenant de l'étude de nos impacts. Déployé sur la période 2021-2023, il se déclinait sur l'ensemble de notre chaîne de valeur : de notre approvisionnement en gaz jusqu'à l'utilisation de nos produits chez nos clients, tout en passant par nos opérations sous contrôle.

Ce plan d'action s'articulait autour de neuf actions ayant pour finalité de :

- améliorer la traçabilité et la durabilité de nos produits ;
- favoriser la préservation et la restauration de la biodiversité sur nos sites ;
- poursuivre la promotion de l'économie circulaire, notamment en luttant contre la pollution plastique ;
- concevoir des modèles d'installations en clientèle mieux intégrés à leur environnement ;
- sensibiliser nos clients et former nos collaborateurs aux enjeux liés à la biodiversité ;
- promouvoir des événements en faveur de la biodiversité ;
- soutenir des projets de préservation et de restauration du patrimoine naturel local.

ÉVALUATION DE NOTRE ENGAGEMENT PAR L'OFB

Le bilan de notre plan d'action a été évalué par l'Office français de la biodiversité fin 2023. Celui-ci a reconnu la pertinence de ce dernier, notre progression et nos actions positives en faveur de la biodiversité.

Sur les 9 critères d'évaluation qui portaient à la fois sur la significativité du plan d'action et sur sa mise en oeuvre, Primagaz a obtenu 1 critère évalué « excellent », 7 critères « satisfaisants » et 1 critère « insuffisant » (dû à un manque de communication).

L'évaluation finale étant réalisée autour de ces 3 niveaux d'engagement mais un seul critère jugé « insuffisant » étant suffisant pour ramener la note finale au premier échelon, Primagaz s'est vue attribuer le niveau de reconnaissance « En progrès » (niveau 1). Depuis 2024, Primagaz a maintenu ses ambitions et a renouvelé son engagement dans le programme en soumettant un nouveau plan d'action à l'OFB. Celui-ci a été définitivement validé en juillet 2025 pour une période de 4 ans.



Triton crêté observé sur la zone humide du site Primagaz de Druye

DÉPLOIEMENT DES PLANS DE GESTION BIODIVERSITÉ

Parmi l'ensemble des actions déployées, la mise en place de plans de gestion biodiversité sur nos sites a permis de mobiliser et sensibiliser un grand nombre de collaborateurs aux enjeux liés à la biodiversité. Ce fut particulièrement le cas pour notre nouveau relais-vrac de Druye, dont la conception a permis de maintenir la qualité écologique des milieux existants et de mettre en place de nouveaux aménagements pour favoriser la biodiversité.

Les autres sites ne sont pas en reste puisque le Comité français de l'UICN a accompagné les exploitants dans le déploiement de plans de gestion biodiversité sur chaque site dans une démarche en trois étapes :

1. Un diagnostic pour réaliser un état des lieux de la gestion des espaces verts et pour identifier les enjeux biodiversité ;
2. Le plan de gestion pour définir les actions pertinentes à mettre en oeuvre en faveur de la biodiversité, notamment sur la base d'une liste de bonnes pratiques ;
3. Le bilan à réaliser tous les ans pour suivre l'avancée des actions, évaluer leur efficacité et adapter le plan de gestion aux évolutions.

En 2024, 100 % de nos sites industriels ont ainsi lancé ou pérennisé plusieurs actions, telles que l'interdiction d'utilisation de produits phytosanitaires, la préservation et création de milieux et abris favorables à la faune ou encore le fauchage tardif.

Ces actions permettent :

- d'obtenir une mosaïque d'habitats diversifiés (prairies fleuries, haies, etc.) ;
- d'offrir des refuges aux espèces animales pour se nourrir, nicher ou se reproduire ;
- de favoriser la pollinisation des fleurs par les abeilles et autres insectes pollinisateurs.

AMÉLIORATION DE LA DURABILITÉ DE NOS APPROVISIONNEMENTS

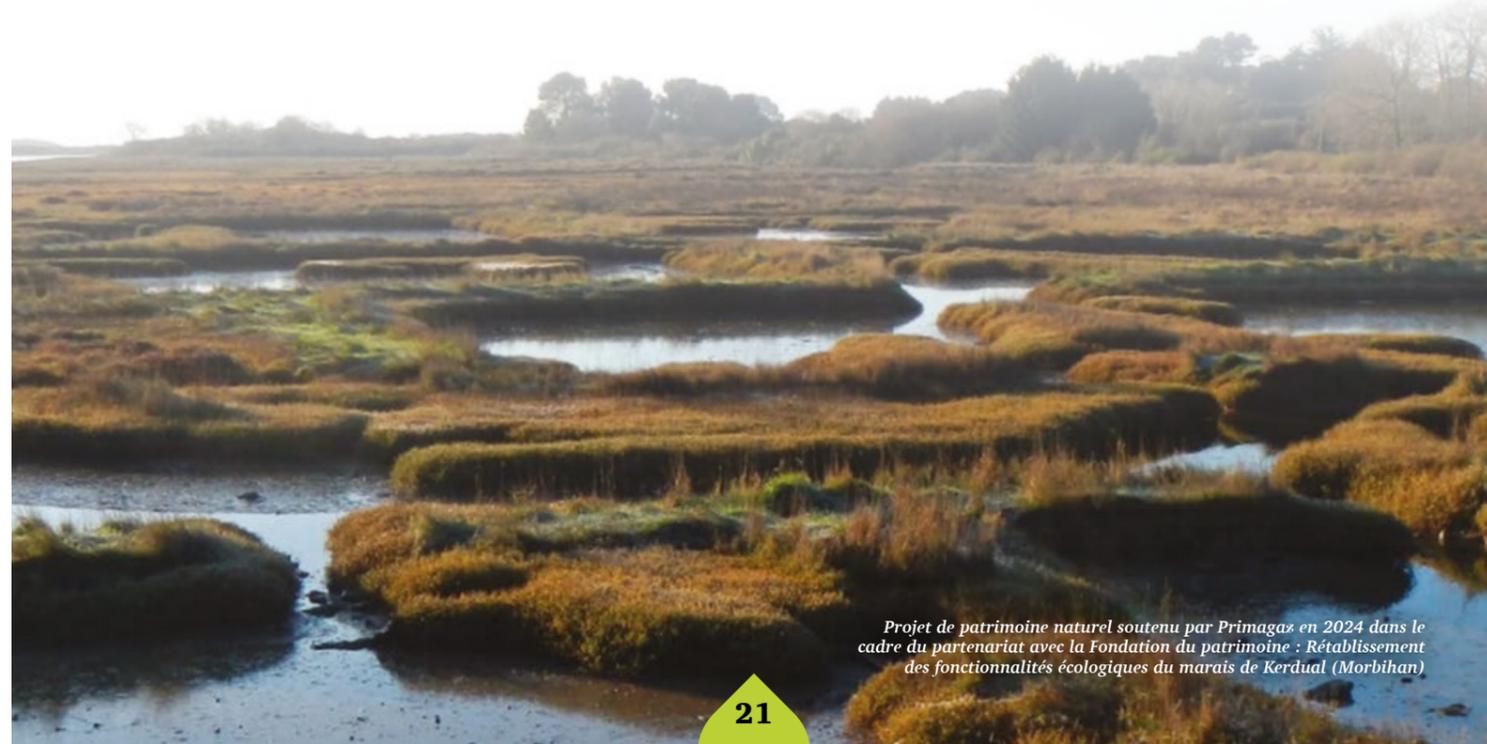
L'approvisionnement en gaz et en biogaz est associé à des enjeux environnementaux importants, en particulier lors de l'extraction et de la production de ces gaz. À son échelle et malgré son rôle de distributeur et non producteur, Primagaz travaille et encourage ses partenaires à améliorer la traçabilité et la durabilité de ces approvisionnements en gaz.

C'est particulièrement le cas pour le biopropane, qui est un produit dérivé de la production de biocarburants. L'intégralité de l'approvisionnement de Primagaz est réalisée en France depuis 2020, via des bioraffineries capables de traiter des biocarburants produits à partir d'huiles végétales durables ou de retraitement de déchets et de résidus dans une logique d'économie circulaire. Primagaz n'accepte plus de biopropane issu d'huile de palme et le schéma ISSC suivi exclut tout changement d'occupation et d'usage des sols lié aux intrants. Depuis 2023, 99% de nos volumes de biopropane sont issus d'intrants de production européens, dont une grande majorité de déchets recyclés.

PROJETS DE RESTAURATION DU PATRIMOINE NATUREL

Dans le cadre de son partenariat avec la Fondation du patrimoine (plus d'infos page 42), Primagaz a soutenu 32 nouveaux projets au cours de l'année 2024, parmi lesquels :

- Ouverture et renaturation du cours d'eau du Souët - Un projet de renaturation à la croisée des enjeux de patrimoines bâti et naturel
- L'Arche des Cimes à Abriès-Ristolles - Associer l'éco-restauration énergétique d'une grande maison fermière publique et la préservation d'espèces protégées de chauves-souris.
- Renaturation des rives du Rhin - Faire revivre des milieux humides et des habitats naturels de grande diversité végétale et animale
- Préservation de la réserve biologique des Grandes Landes de Trébédan - Un site riche d'histoire et de biodiversité
- Rétablir les fonctionnalités écologiques du marais de Kerdual - Restaurer et rouvrir un ancien marais salant abandonné



Projet de patrimoine naturel soutenu par Primagaz en 2024 dans le cadre du partenariat avec la Fondation du patrimoine : Rétablissement des fonctionnalités écologiques du marais de Kerdual (Morbihan)

Économie circulaire

NOTRE ENGAGEMENT

Soutenir l'économie circulaire en favorisant l'écoconception, la réutilisation et le recyclage

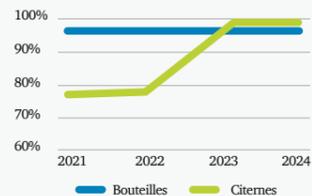
Objectif cible :

Réparer et réutiliser toutes les bouteilles et citernes jusqu'à plus de 50 ans

Résultat 2024 :

- 98% de bouteilles réutilisées parmi l'ensemble des bouteilles emplies
- 99% de citernes rénovées parmi l'ensemble des citernes mises sur le parc

Évolution



La transition vers des modèles économiques plus circulaires permet à la fois de réduire les pressions sur les ressources naturelles liées à la fabrication des produits mais aussi de réduire la pollution générée par le produit en fin de vie. Dans nos opérations et nos offres, nous visons à limiter la consommation de ressources ainsi que la production de déchets. Nous avons recours à l'écoconception pour la production de nos bouteilles et citernes afin de garantir une durée de vie optimale et d'éviter les déchets après utilisation. Aujourd'hui, toutes nos bouteilles et citernes sont réutilisables jusqu'à plus de 50 ans. Elles sont systématiquement réparées quand leur état de détérioration le permet. L'optimisation de la récupération, de la réparation et de la réutilisation de nos bouteilles et citernes représente un axe majeur de nos initiatives stratégiques.

BOUTEILLES DE GAZ

Nos différentes bouteilles de gaz sont consignées afin d'engager nos clients dans ce modèle d'économie circulaire et donc dans la réduction de nos impacts environnementaux communs. Une fois les bouteilles vides récupérées, elles sont reconditionnées quand nécessaire puis réemplies et remises en distribution pour un nouveau cycle. Ce n'est qu'une fois les bouteilles arrivées en fin de vie que l'assemblage en acier et le robinet en laiton sont entièrement recyclés.

Il arrive parfois que nos bouteilles peinent à revenir naturellement dans notre flux logistique car elles ont été oubliées dans un garage, un jardin ou au fond d'une grange. Cela peut également être dû à une méconnaissance de la

démarche de déconsignation ou à la perte du bulletin de consignation. Pour répondre à cette problématique, Primagaz a lancé une opération visant à inciter les clients à retourner leur bouteille contre une contrepartie financière quand bien même ils auraient perdu leur bulletin de consignation.

CITERNES DE GAZ

Tout comme les bouteilles, les citernes de gaz sont requalifiées périodiquement pour s'assurer du maintien de leur bon état dans le temps. En cas de détérioration, elles sont aussi systématiquement rénovées quand leur état le permet afin d'être réutilisées. Primagaz a établi comme priorité la rénovation et la réutilisation de l'ensemble de ses équipements plutôt que l'achat de matériels neufs.



Les domaines d'action de Primagaz sur les composantes de l'économie circulaire

RECYCLAGE (MATIÈRE ET ORGANIQUE)

- Recyclage de la majorité des déchets produits sur l'ensemble de la chaîne de valeur de Primagaz, notamment des matières premières des citernes et bouteilles (telles que l'acier et le laiton) quand elles arrivent en fin de vie

EXTRACTION/EXPLOITATION ET ACHATS DURABLES

- Amélioration de la traçabilité et durabilité de nos approvisionnements gaz, notamment via la sensibilisation et mobilisation de nos partenaires et fournisseurs
- Exclusion de nos approvisionnements de biopropane produit à partir d'huile de palme

ÉCOCONCEPTION (PRODUITS ET PROCÉDÉS)

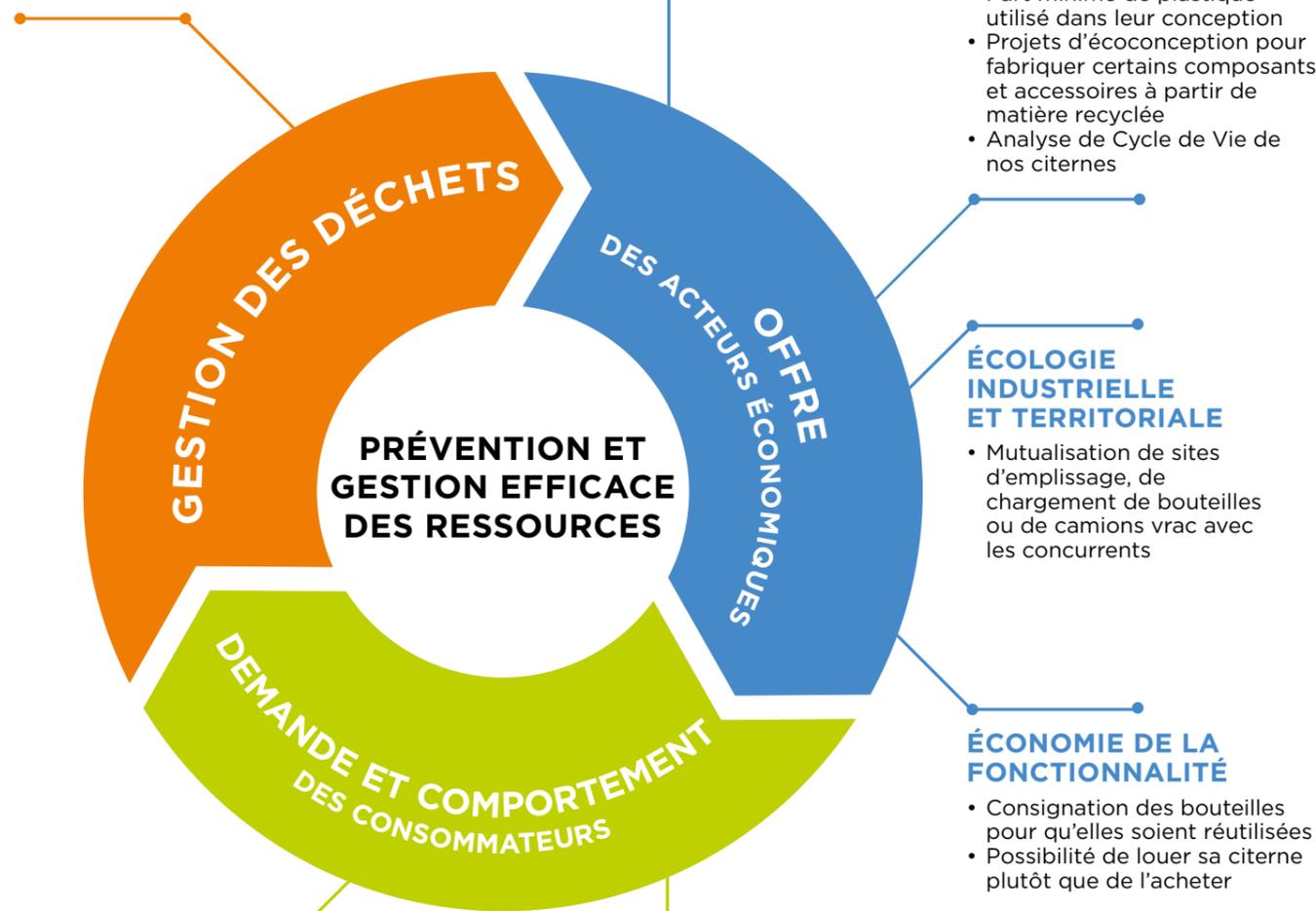
- Conception des bouteilles et citernes dans l'objectif de durer dans le temps et pour éviter la production de déchets pendant et après utilisation
- Part minimale de plastique utilisé dans leur conception
- Projets d'écoconception pour fabriquer certains composants et accessoires à partir de matière recyclée
- Analyse de Cycle de Vie de nos citernes

ÉCOLOGIE INDUSTRIELLE ET TERRITORIALE

- Mutualisation de sites d'emplissage, de chargement de bouteilles ou de camions vrac avec les concurrents

ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ

- Consignation des bouteilles pour qu'elles soient réutilisées
- Possibilité de louer sa citerne plutôt que de l'acheter



ALLONGEMENT DE LA DURÉE D'USAGE

RÉEMPLOI / RÉPARATION / RÉUTILISATION

- Toutes les bouteilles et citernes sont réutilisables jusqu'à plus de 50 ans
- Elles sont constamment réparées et requalifiées plutôt que mises au rebut quand cela est possible

CONSOMMATION RESPONSABLE

ACHAT / CONSOMMATION COLLABORATIVE / UTILISATION

- Commercialisation du biopropane⁽¹⁾ qui émet 84 % de CO₂ en moins par rapport au propane ; lancement du biobutane et du bioGNV
- Offres biogaz pour les marchés professionnels et collectivités

(1) Base Carbone ADEME, version 23.8 (données France Continentale) : sur l'ensemble du cycle de vie du biopropane (mix annuel).



SOCIAL

Notre force repose sur celle de nos collaborateurs et de nos partenaires. C'est pourquoi nous avons à cœur de créer un environnement de travail sûr, accueillant et épanouissant, favorisé en cela par notre structure à taille humaine et une amélioration constante de notre culture sécurité.

Santé et sécurité

NOTRE ENGAGEMENT

Assurer la sécurité de nos activités et protéger la santé de nos salariés, partenaires et clients

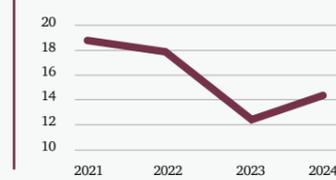
Objectif cible :

Atteindre un taux de fréquence inférieur à 10 en 2025⁽¹⁾ (collaborateurs, intérimaires, filiales et prestataires inclus)

Résultat 2024 :

Taux de fréquence de 14,07 (collaborateurs, intérimaires, filiales et prestataires inclus)

Évolution



Chez Primagaz, garantir la sécurité de nos collaborateurs, partenaires et clients est un impératif absolu. Dans un contexte d'activités sensibles – transport, stockage, maintenance et distribution de gaz – notre ambition se traduit par une approche structurée, incarnée par des actions concrètes, des outils de pilotage robustes et une culture sécurité toujours plus ancrée dans le quotidien. Pilotée par la direction HSE et portée par les référents métiers, notre politique s'appuie sur cinq axes opérationnels clés. Elle est suivie mensuellement en comité de direction afin d'assurer son déploiement et son efficacité sur le terrain. Ces axes structurent notre feuille de route vers le zéro accident. Malgré ces efforts constants, le taux de fréquence des accidents a connu une hausse en 2024, principalement liée à des événements de manutention manuelle. Ce risque, difficile à éliminer totalement, fait l'objet d'une attention renforcée sur le terrain et reste au cœur de nos priorités d'action.

ANCER LA CULTURE SÉCURITÉ

Chez Primagaz, la sécurité ne se décrète pas, elle se construit. Jour après jour. Elle se vit dans les échanges, se ressent sur le terrain et s'incarne à tous les niveaux de l'entreprise. En 2024, nous avons poursuivi le déploiement du programme CARE, conçu pour transformer chaque collaborateur en acteur de la prévention. CARE ne se limite pas à une simple formation : c'est une véritable démarche de fond, qui forge des compétences, des attitudes et surtout, des réflexes collectifs.

Mais une culture sécurité forte ne peut exister sans un leadership engagé. C'est pourquoi nos managers ont renforcé leur présence terrain et leur exemplarité. Lors des visites de sécurité, des audits ou des causeries, ils sont là, visibles, à l'écoute, impliqués. Ce « leadership visible » crée des repères concrets. Il est le miroir du « leadership ressenti » par les équipes : celui qui rassure, qui motive, qui montre que chaque alerte est prise au sérieux et chaque suggestion entendue.

Enfin, notre engagement pour le bien-être s'est aussi traduit par le travail du comité QVCT, copiloté par les RH et HSE. La sécurité est autant une affaire de protection physique que d'attention à la santé mentale.



RENFORCER LES SYSTÈMES DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

Maîtriser nos risques industriels, c'est d'abord disposer de systèmes de gestion solides, clairs et rigoureux. En 2024, Primagaz a poursuivi ses efforts pour renforcer le pilotage de la sécurité des procédés sur l'ensemble de ses sites à déclaration et à autorisation. Cette démarche s'est traduite par la mise à jour de plusieurs études de dangers stratégiques, intégrant les retours d'expérience récents. Ces études ne sont pas de simples documents techniques : elles sont le socle de notre prévention, ce sur quoi reposent nos plans d'action concrets.

Parallèlement, des audits des systèmes de gestion de la sécurité ont été menés. L'un des progrès notables de l'année réside dans l'optimisation des rapports d'audit facilitant le suivi des actions. Car identifier un écart n'a de sens que si l'on agit. C'est pourquoi le suivi rigoureux et la clôture effective des actions engagées sont devenus deux indicateurs clés de notre performance HSE.

En renforçant nos systèmes, nous ne cherchons pas seulement la conformité, mais l'excellence opérationnelle au service de la sécurité de tous.

RÉDUIRE LES RISQUES OPÉRATIONNELS

La réduction de nos risques opérationnels est une priorité, en particulier dans le domaine du transport, où la majorité des accidents sont encore liés à la manutention manuelle lors des opérations de chargement et de déchargement des camions. Les chauffeurs, véritables piliers de notre écosystème, accomplissent chaque jour un travail exigeant, souvent invisible, mais absolument essentiel à la continuité de notre activité. Nous leur devons beaucoup et il est de notre responsabilité de leur offrir les meilleures conditions de travail possibles.

Dans un contexte de pression économique et d'évolution du marché, identifier et déployer des équipements innovants, parfois jamais testés auparavant, pour soulager leurs efforts physiques reste un défi majeur. Pourtant, cette dynamique est en marche : le travail se poursuit pour intégrer des aides

(1) Taux de fréquence = (Nombre d'accidents/heures travaillées) x 1 000 000.

à la manutention efficaces et adaptées, en lien étroit avec les retours terrain.

Par ailleurs, face aux incidents survenus par le passé, un travail de fond a été mené sur la sécurisation du transport de bouteilles. La révision du cahier des charges des barres et palettes a permis d'écarter les modèles à risque de fissure ou de rupture. Il s'agit là d'une avancée concrète pour prévenir les pertes de charge, protéger nos équipes et garantir la sécurité des opérations sur toute la chaîne logistique.

SÉCURISER LES INTERVENTIONS SUR SITES CLIENTS

« Réfléchir avant d'agir » : cette phrase simple est devenue l'un des mantras essentiels que nous répétons à nos collaborateurs et partenaires. Car si un intervenant ne se sent pas en sécurité, il ne doit pas hésiter à s'arrêter avant de commencer. Ce réflexe, nous le cultivons pour ancrer une vigilance active sur tous les sites clients, qu'il s'agisse d'installations particulières, professionnelles ou industrielles.

L'une des principales zones de progrès identifiées concerne le travail en hauteur, notamment lors de la pose ou de la maintenance de réservoirs. Pour limiter les risques, un effort important a été déployé : toutes les nouvelles installations sont désormais systématiquement équipées de marchepieds adaptés. Ce dispositif est également mis en place sur les installations existantes dès lors que les équipes signalent une difficulté. Ces ajustements concrets, nés du terrain, améliorent la sécurité tout en facilitant l'intervention.

En parallèle, nous avons construit et déployé un processus PGC (Plan Général de Coordination en matière de sécurité et de protection de la santé) pour encadrer les interventions simultanées ou successives de plusieurs entreprises sur un même chantier. Cet outil de coordination permet d'anticiper les interférences, de mutualiser les moyens de prévention, et d'assurer une meilleure maîtrise des risques partagés.

ASSURER LA CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Travailler dans une industrie comme la nôtre, soumise à une réglementation dense, technique et en constante évolution, exige une rigueur de tous les instants. La conformité n'est pas une option : elle constitue un levier majeur pour réduire les risques à la source. En 2024, plusieurs sujets structurants ont été identifiés, les priorités validées, et les « quick wins » cartographiés afin de lancer une dynamique efficace et pérenne. Ce travail permet

désormais de piloter les actions à travers une gouvernance structurée, rythmée par des jalons clairs.

Mais la mise en conformité ne s'arrête pas aux portes de Primagaz : elle s'étend à l'ensemble du secteur. C'est pourquoi nous contribuons activement aux travaux collectifs menés au sein de l'association France Gaz Liquides (FGL). Aux côtés de nos confrères distributeurs, nous partageons diagnostics, positions et propositions. L'un des enjeux majeurs engagés en 2024 concerne la sixième requalification périodique des réservoirs de propane de petite taille. En lançant ce chantier, nous contribuons non seulement à anticiper les impacts pour nos clients et nos équipes, mais aussi à écrire l'avenir de notre profession. L'année 2024 confirme la maturité croissante de Primagaz en matière de prévention, de pilotage HSE et de culture sécurité. Grâce à l'implication quotidienne de nos équipes et au soutien de nos partenaires, nous poursuivons avec exigence et conviction notre chemin vers le zéro accident.

ET DEMAIN ?

En matière de sécurité, il n'y a pas de ligne d'arrivée. C'est un voyage que nous avons engagé ensemble, avec exigence, courage et humilité. Et c'est justement dans ce cheminement, dans chaque pas que nous faisons au quotidien, que se loge notre progrès. Car si la destination – zéro accident – est claire, c'est la qualité du parcours qui fera la différence.

L'année 2025 s'annonce comme une nouvelle étape structurante de ce voyage. Dans une logique d'amélioration continue, nous souhaitons renforcer encore davantage notre culture sécurité sur le terrain, avec des actions concrètes, visibles, partagées.

Parmi les priorités : atteindre 1 500 remontées de presqu'accidents et d'observations sécurité, un cap symbolique pour faire vivre la vigilance partagée et l'apprentissage collectif. Les visites de sécurité seront étendues à de nouveaux périmètres, pour inclure encore plus de métiers, de sites et de situations.

Nous prévoyons également de lancer le module de recyclage du programme CARE, afin de renforcer les acquis des collaborateurs déjà formés. Enfin, la télématique et les caméras embarquées dans les camions seront déployées de manière plus large chez nos partenaires transporteurs, pour renforcer la prévention et la réactivité sur la route.

Parce que la sécurité est l'affaire de tous et chaque jour une opportunité d'améliorer notre façon d'agir, continuons à progresser ensemble.



Développement des collaborateurs

NOTRE ENGAGEMENT

Accompagner les collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

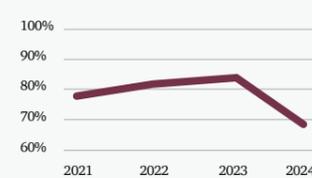
Objectif cible :

Maintenir un taux d'accès à la formation supérieur à 80%

Résultat 2024 :

Taux d'accès des collaborateurs à la formation de 69 %

Évolution



Primagaz met au cœur de sa stratégie la valorisation de son capital humain, notamment par des actions en faveur d'une meilleure qualité de vie au travail pour ses collaborateurs. Des mesures très concrètes sont mises en œuvre pour assurer un bon équilibre vie professionnelle/vie personnelle, le développement de nos collaborateurs et un environnement de travail sain et épanouissant.

LE BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES AU CŒUR DE LA STRATÉGIE MANAGÉRIALE

À l'instar de notre groupe SHV Energy, Primagaz s'engage à fédérer l'ensemble de ses managers autour d'un nouveau « Profil de Leadership », qui spécifie ce que signifie être un manager au sein de notre entreprise. Il précise ainsi une ligne de conduite et les comportements attendus autour de cinq thèmes, dont le bien-être des collaborateurs. L'objectif est que chacun se sente à l'aise pour dire ce qu'il pense, pour partager ses idées et exprimer sa personnalité.

Primagaz a initié en 2021 une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et de prévention des risques psychosociaux (RPS) qui s'est poursuivie en 2024 par des actions de sensibilisation des managers et des salariés. Afin de consolider cette démarche, Primagaz a choisi de se faire accompagner par un cabinet spécialisé reconnu et indépendant dans la mise en place de stratégies et d'actions collectives et individuelles au service de la Santé et de la Qualité de Vie et des Conditions de travail. Ce projet ambitieux, porté par la Direction de Primagaz, s'est matérialisé en 2024 par la création d'un comité de pilotage, la formation de ses membres aux RPS, la formalisation de la démarche et la réalisation d'un diagnostic partagé via une enquête anonyme auprès de tous les collaborateurs. En complément, ce cabinet a animé plusieurs webinars auprès de tous salariés et des entretiens collectifs et individuels ont été menés sur la base du volontariat afin de permettre l'élaboration d'un plan d'actions dès janvier 2025 et la mise en place d'une cellule d'appui et de traitement des situations individuelles. Le Comité QVCT, fort de ses 15 membres, est un groupe pluridisciplinaire, chargé de définir et de suivre la

mise en œuvre de la politique QVCT au sein de Primagaz. La prévention des RPS, enjeu important du groupe SHVE, fait partie des axes prioritaires de travail du Comité.

Il existe par ailleurs au sein de Primagaz un programme d'aide aux salariés leur proposant, ainsi qu'à leur famille, des outils de prévention et d'accompagnement des situations difficiles, ainsi qu'une cellule d'écoute et d'accompagnement en cas de difficultés d'ordre professionnel ou personnel.

Enfin en 2024, dans sa démarche de diffusion d'une culture managériale commune et pour renforcer les liens de la Communauté managériale, Primagaz a réintroduit des formations en présentiel. L'entreprise a également initié une démarche de Co-Développement afin que ses managers puissent échanger sur leurs pratiques dans une optique d'amélioration continue et trouver des solutions à leurs besoins en s'appuyant sur l'intelligence collective. Les espaces de parole, de partages d'expérience et d'échanges entre pairs ainsi créés ont eu des effets bénéfiques de transversalité, solidarité, confiance, solution et passage à l'action.

LA FORMATION

L'année 2024 a été marquée par un contexte de transformation important, avec un plan de réorganisation ayant impacté l'ensemble de nos activités, y compris notre politique de formation. Si les indicateurs quantitatifs de formation sont en recul cette année, cette période a néanmoins été mise à profit pour engager une réflexion stratégique sur l'évolution des compétences au sein de l'entreprise. Ce temps de transition a permis d'identifier

plus finement les besoins émergents, d'adapter notre offre de formation aux nouvelles priorités opérationnelles, et de poser les bases d'un plan de développement des compétences plus ciblé et résilient pour les années à venir, notamment pour 2025. Cette démarche s'inscrit dans notre volonté de renforcer l'employabilité de nos collaborateurs et d'accompagner durablement les transformations de nos métiers. Primagaz a ainsi mis au centre de ses priorités de formation, les actions concourantes à la santé et à la sécurité de ses collaborateurs, la maximisation de la valeur de son portefeuille, l'optimisation de sa chaîne logistique et l'amélioration de son efficacité.

Pour accompagner les salariés dans leur évolution professionnelle et développement personnel, Primagaz a mis à leur disposition des fiches pratiques pour les aider à comprendre les dispositifs de formation dont ils peuvent bénéficier à leur propre initiative. Un webinar a par ailleurs été organisé pour présenter plus en détails le Compte Personnel de Formation et comment le mobiliser. L'offre de formation Primagaz a été structurée et communiquée à l'ensemble des salariés afin de les rendre acteurs de leur développement et connaître les engagements de Primagaz en matière de développement des compétences et parcours de formation.

PARTICIPATION À L'ENQUÊTE GREAT PLACE TO WORK®

Pour la troisième année consécutive, notre entreprise a participé à l'enquête Great Place to Work, témoignant de

notre volonté constante d'évaluer et d'améliorer l'expérience collaborateur. Cette année encore, nous avons enregistré un excellent taux de participation, reflet de l'implication et de l'intérêt de nos équipes pour les sujets liés à la qualité de vie au travail. Les résultats de l'enquête mettent en lumière plusieurs forces majeures de notre organisation

- Le management fait confiance aux collaborateurs pour accomplir leur travail correctement, favorisant un climat de responsabilité et d'engagement.
- Les pratiques managériales sont perçues comme honnêtes, accessibles et alignées avec nos valeurs.
- L'accueil des nouveaux arrivants, les conditions de sécurité, la qualité des locaux et équipements, ainsi que la flexibilité sur les congés sont autant d'éléments salués par les collaborateurs.
- Les collaborateurs reconnaissent un traitement équitable, quel que soit le genre, l'origine ou l'âge, illustrant notre engagement en faveur d'un environnement inclusif.
- Les équipes font preuve de solidarité, d'entraide et de bienveillance, contribuant à une atmosphère de travail positive et collaborative.

Malgré ces points forts, nous n'avons pas obtenu la certification cette année. Cela nous invite à poursuivre nos efforts dans les mois à venir et à concentrer notre attention sur les axes d'amélioration identifiés. Ces enseignements sont précieux pour renforcer notre culture d'entreprise et améliorer l'expérience collaborateur de manière durable.



Diversité et inclusion

NOTRE ENGAGEMENT

Proposer un cadre de travail agréable assurant l'égalité des chances

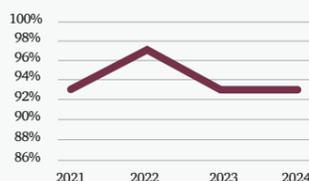
Objectif cible :

Maintenir un index égalité hommes/femmes au-dessus de 90%

Résultat 2024 :

Index de l'égalité professionnelle à 93/100

Évolution



La diversité et l'inclusion sont ancrées dans notre ADN. La notion d'inclusivité figure parmi les 5 valeurs essentielles de Primagaz et du groupe SHV Energy. Nous reconnaissons le véritable potentiel de chacun et accueillons tout nouveau collaborateur comme un membre important de notre famille. Notre accord d'entreprise en faveur de l'égalité hommes/femmes renforce les mesures en la matière.

UNE CULTURE CENTRÉE SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Nous contribuons activement à un environnement de travail sûr basé sur le respect les uns des autres. Ainsi, nous formons les managers aux pratiques de recrutement inclusives. Dès les premiers pas d'un nouvel arrivant au sein de Primagaz, nous faisons en sorte qu'il se sente membre à part entière de l'entreprise, en particulier au travers d'une journée d'intégration, au cours de laquelle interviennent notamment les membres du Comité de Direction.

En outre, Primagaz a renforcé sa politique d'alternance, les alternants représentant désormais 5% de ses effectifs sur des fonctions variées, telles que la relation client, la logistique, la finance, le HSE, le marketing ou la data.

L'ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES

Primagaz a signé avec ses partenaires sociaux un troisième accord relatif à l'égalité professionnelle, en avril 2024 pour une durée de 3 ans.

L'index de l'égalité professionnelle de Primagaz permet de valoriser ces engagements avec un score de 93/100 en 2024. Ce résultat nous positionne au-dessus de la moyenne des entreprises d'au moins 250 salariés en France dont le score moyen est de 88 sur 100.

Celui-ci mesure différentes données en matière d'égalité professionnelle et résulte des cinq indicateurs suivants :

- Écart de rémunération femmes-hommes : 38/40
- Écart de répartition des augmentations individuelles : 20/20
- Écart de répartition des promotions : 15/15
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité : 15/15
- La part des femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations : 5/10

SENSIBILISER LES ÉQUIPES

Afin de poursuivre nos actions de sensibilisation des collaborateurs, Primagaz organise des actions sur les thématiques de la diversité et de l'inclusion. Durant la journée des droits des femmes, différentes actions de communication ont pu avoir lieu, notamment un webinaire sur l'égalité et l'inclusion animé par Aurélie Salvaire, auteur et entrepreneure sociale et la mise à l'honneur de quatre collaboratrices qui ont témoigné de leur expérience chez Primagaz.

Au cours de la semaine de Diversité, une fresque de la diversité a été organisée en interne par deux de nos collaboratrices. Une table ronde animée par le docteur Marcia Goddard, spécialiste en neurosciences, et regroupant de nombreux membres de la communauté SHVE, s'est également tenue autour de la diversité comme levier de performance. Le groupe SHVE a par ailleurs lancé un guide pour favoriser l'inclusion au quotidien et mis en place une "Blue card" pour garantir un environnement de travail sûr et inclusif où chacun peut s'exprimer librement et exprimer ses idées, se sentir valorisé et soutenu. Chaque salarié peut être amené à l'utiliser lorsqu'il ou elle se sent affecté par un mot ou une allusion ou bien lorsqu'il ou elle estime qu'elle peut affecter d'autre personne.

Au cours de leur parcours au sein de Primagaz, les managers bénéficient, quant à eux, d'une formation au principe de non-discrimination en matière de recrutement et de déroulement de carrière.



FAIRE ÉMERGER LES LEADERS DE DEMAIN

Forte de ses valeurs en termes d'inclusivité et des retours positifs des salariés eux-mêmes dans l'enquête Great Place to Work, Primagaz s'est donné comme mission de favoriser l'épanouissement sur ces sujets afin que chacun dispose du soutien et des ressources nécessaires pour atteindre son plein potentiel. 2024 a permis la structuration d'un programme de leadership pour les femmes afin d'équilibrer le nombre d'hommes et de femmes sur les fonctions de leadership et de faire émerger des femmes leaders de demain. Ce programme, qui se tiendra en 2025, permettra à deux promotions de femmes de construire et assoir leur leadership personnel, de prendre conscience de leurs atouts et de leurs axes d'amélioration et de les outiller pour prendre leur plein potentiel. Chaque promotion sera organisée autour de 4 ateliers et de séances de coaching individuelles.

LE HANDICAP

L'année 2024 a été marquée à l'occasion de la Semaine Européenne du Handicap par le lancement d'une hotline dédiée au handicap gérée par un cabinet de conseil spécialiste

de l'inclusion du handicap et partenaire de l'AGEFIPH. Cette hotline permet à tous les salariés de Primagaz en tant que personne en situation de handicap ou en tant qu'aidant de poser leurs questions, de les aider dans le montage du dossier de RQTH (reconnaissance de travailleur handicapé), de répondre aux besoins d'informations sur l'accessibilité au travail, les possibilités de prise en charge et d'aides financières et les avantages d'être reconnu travailleur handicapé. Elle constitue la première étape d'un travail important pour nous aider et nous guider pour faire de Primagaz une entreprise handi-accueillante.

Différents collaborateurs et collaboratrices ont par ailleurs pu prendre la parole et témoigner sur leur handicap ou leur rôle de proche aidant.

Primagaz a également initié auprès des salariés à l'occasion de la SEEPH un vaste diagnostic pour cerner les représentations internes sur le sujet et évaluer les besoins en vue de la mise en place d'une démarche structurée sur 2025.



Expérience client

NOTRE ENGAGEMENT

Valoriser l'écoute client afin d'optimiser la qualité de service, enrichir l'expérience et renforcer une relation durable

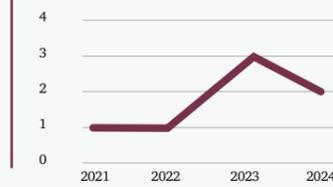
Objectif cible :

Interroger nos clients au moins 1 fois par an

Résultat 2024 :

2 études réalisées touchant 100% de nos clients

Évolution



Chez Primagaz, l'expérience client recouvre l'ensemble des interactions avec les clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels. Elle constitue un levier important de la stratégie RSE, en lien avec les engagements de proximité, d'écoute et d'amélioration continue. Trois priorités structurent cette démarche : renforcer la fiabilité des services au quotidien, simplifier les démarches pour tous les clients et intégrer davantage les enjeux de transition énergétique dans l'accompagnement.

MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU SYSTÈME D'INFORMATION

L'année 2024 a été une année charnière pour Primagaz en matière d'expérience client. Après un important travail préparatoire réalisé en 2022 et 2023, l'entreprise a opéré, fin 2023, un changement stratégique avec la mise en place d'un nouveau système d'information (ERP), destiné à moderniser les processus internes et à mieux répondre aux attentes des clients à moyen terme.

Ce changement, bien que nécessaire, a généré des impacts temporaires sur la qualité de service, affectant notamment les délais de traitement, la fluidité des parcours clients et la réactivité des équipes. Dans ce contexte, l'année 2024 s'est concentrée sur la stabilisation opérationnelle, l'écoute des retours clients et la reconstruction progressive d'une expérience plus fluide, dans une logique de progrès réaliste.

RENFORCEMENT DE LA FIABILITÉ DES SERVICES AU QUOTIDIEN

Malgré les perturbations, le dispositif d'écoute client mis en place depuis plusieurs années est resté actif en 2024. Plus de 162 000 enquêtes ont été envoyées à différents moments clés du parcours client : commande, livraison, contact avec le service client.

En comparaison avec 2023, les taux de satisfaction ont connu une baisse temporaire, directement liée aux difficultés rencontrées lors du changement d'ERP. Les retours les plus fréquents portaient sur des délais de réponse plus longs, des erreurs ponctuelles sur les commandes ou la facturation, ou encore une difficulté perçue à obtenir une information claire rapidement. Ces retours ont permis d'identifier les priorités d'action, qui ont été prises en compte dans des plans de correction déployés progressivement tout au long de l'année.

En cette période de transition, nous restons collectivement engagés à maintenir un haut niveau de qualité. Le passage au nouveau système d'information a fortement mobilisé les équipes. Pendant plusieurs semaines, l'ensemble des canaux a été impacté : téléphonie, facturation, logistique. Dans cette phase délicate, Primagaz a mis en place plusieurs mesures correctives :

- un pilotage opérationnel quotidien pour suivre les incidents critiques
- un renfort temporaire des équipes back-office afin de traiter les demandes les plus sensibles
- un dialogue régulier avec les parties prenantes, notamment avec le Médiateur National de l'Énergie.

Bien que le niveau de service ait été temporairement en deçà des standards habituels de l'entreprise, l'implication des équipes a permis de limiter les impacts pour les clients.

SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES POUR TOUS LES CLIENTS

Dès le second trimestre 2024, les premiers effets de stabilisation ont permis de relancer les travaux d'amélioration de l'expérience client. Plusieurs évolutions ont été priorisées sur la base des retours clients :

- révision de la présentation des factures
- mise en place de notifications automatisées pour les livraisons de gaz
- amélioration de la navigation des fonctionnalités clés de l'espace client et un accès facilité aux informations et aux factures.

Ces mesures ont visé à répondre aux attentes exprimées tout en intégrant les contraintes opérationnelles liées à la stabilisation du système d'information.

En matière de digitalisation, des progrès sont d'ores et déjà visibles. L'évolution de l'espace client s'est poursuivie avec l'objectif de permettre une gestion plus autonome et fluide. En 2024, les services en ligne ont permis aux clients d'effectuer plusieurs démarches courantes, comme commander du gaz, consulter ou télécharger leurs factures, ou encore transmettre une demande via l'interface dédiée. Ces fonctionnalités répondent aux besoins quotidiens d'une majorité de clients. Primagaz continue de travailler à leur simplification et à leur appropriation.

L'usage du digital reste cependant inégal selon les profils, et tous les clients n'ont pas encore pleinement adopté les outils en ligne. C'est pourquoi Primagaz poursuit ses efforts pour simplifier l'accès aux services digitaux, renforcer leur ergonomie, et favoriser l'autonomie de l'ensemble de ses clients.

INTÉGRATION DES ENJEUX DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT

En 2024, deux dispositifs liés à la transition énergétique ont contribué à renforcer la dimension environnementale de l'expérience client :

- possibilité pour certains clients d'opter pour une offre incluant du biopropane, accompagnée de contenus pédagogiques pour en comprendre les avantages
- intégration du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), avec des informations claires sur les démarches et les aides disponibles.

Ces dispositifs apportent des premières réponses aux clients souhaitant réduire leur empreinte carbone. En 2025, Primagaz poursuivra leur développement tout en évaluant leur appropriation sur le terrain.

UNE DÉMARCHE LOCALE INSCRITE DANS UNE AMBITION INTERNATIONALE

SHV Energy, maison mère de Primagaz, a lancé un programme global structurant autour de l'expérience client, inspiré de démarches locales réussies dans plusieurs pays. Ce programme vise à harmoniser les pratiques en matière de parcours client, de mesure de la satisfaction et de pilotage opérationnel, tout en laissant à chaque filiale la possibilité d'adapter ces outils à son marché. Il s'appuie notamment sur une méthodologie partagée, des outils de cartographie des parcours clients, et des échanges réguliers entre filiales.

Primagaz s'inscrit dans cette dynamique, en s'inspirant de ces outils et retours d'expérience pour structurer ses propres démarches. Ce lien entre les ambitions du groupe et les actions locales renforce la cohérence de la stratégie centrée client, au service d'une relation durable, simple et responsable.





GOUVERNANCE

Les résultats commerciaux sont importants pour Primagaz, mais la façon avec laquelle nous les atteignons est tout aussi significative. Une conduite commerciale juste et honnête est primordiale pour assurer notre intégrité, tout comme le respect de la loi et des politiques de notre groupe. Au-delà de ses propres actions, Primagaz mobilise l'ensemble des acteurs de sa chaîne de valeur dans la prise en compte de ces enjeux.

Intégrité commerciale

NOTRE ENGAGEMENT

Garantir une politique Éthique & Compliance zéro tolérance associée à une culture de la transparence

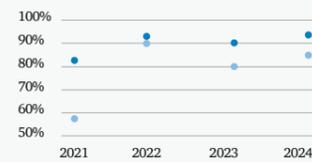
Objectif cible :

Former 100% des collaborateurs à l'éthique

Résultat 2024 :

Taux de complétion de 86% à 93% pour les 4 modules de formation

Évolution



La lutte contre la corruption, la maîtrise des risques, le respect du droit de la concurrence et la protection des données personnelles sont une priorité pour Primagaz qui figure au cœur de nos valeurs. Ces valeurs se traduisent par un engagement fort de Primagaz qui mène une politique zéro tolérance sur les sujets éthiques et conformité.

DES VALEURS PARTAGÉES ET ENCADRÉES

Afin de s'assurer que les collaborateurs et les partenaires de Primagaz agissent au quotidien dans le respect de ces valeurs, Primagaz déploie des codes de conduite (employés et partenaires), des politiques et des manuels à leur attention, ainsi que des procédures de contrôle pour s'assurer de leur respect. Ces codes, politiques, manuels et procédures de contrôle sont revus tous les ans afin de s'assurer de leur adéquation avec la réglementation et nos activités. Nous nous efforçons également d'intégrer dans les procédures existantes des points de vérification de conformité afin d'ancre la conformité dans le quotidien de chacun.

FORMATION DES COLLABORATEURS

Primagaz s'assure de former tous ses collaborateurs en se fixant comme objectif 100 % de collaborateurs et nouveaux entrants formés en matière d'éthique et de conformité. Pour atteindre cet objectif ambitieux, tout nouvel entrant doit réaliser plusieurs formations en ligne dans le mois de son arrivée et suivre une formation générale dispensée par le Compliance Officer lors de la journée d'intégration sur chacun des enjeux. Ensuite, la plateforme de formation en ligne envoie tous les deux ans à chaque collaborateur un rappel afin que ces derniers réalisent à nouveau les formations nécessaires. Cette sensibilisation permet de protéger les collaborateurs et Primagaz des risques de corruption, du droit de la concurrence et de violation des données personnelles, en leur permettant d'identifier les risques et d'adopter les bons réflexes. Les collaborateurs sont d'ailleurs incités à partager en toute transparence les situations à risque avec les bons interlocuteurs.

DISPOSITIF D'ALERTE INTERNE

Primagaz dispose également d'un dispositif d'alerte interne depuis 2012 permettant le recueil de signalements, de collaborateurs ou de partenaires, de comportements ou de conduites possiblement contraires aux codes de conduite, politiques ou valeurs de Primagaz, afin de maintenir une conduite des affaires en toute légalité et transparence. Tout lanceur d'alerte est naturellement protégé contre les représailles dans la mesure où le signalement a été fait de bonne foi.

GREENWASHING

Finalement, nous agissons en toute transparence auprès du public en nous assurant de respecter la réglementation applicable à nos activités, notamment en matière publicitaire et de greenwashing. En la matière, une veille est produite tous les mois par la Direction Juridique pour sensibiliser les collaborateurs concernés par certains avis prononcés par le Jury de Déontologie Publicitaire sur des communications trompeuses liées au développement durable. Les recommandations Développement durable de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité leur sont également partagées afin d'éviter tout risque de greenwashing.

Taux de formation supérieurs à **86%** sur les 4 modules de E-learning liés à l'éthique

Achats responsables

NOTRE ENGAGEMENT

Intégrer des critères sociaux et environnementaux à nos achats

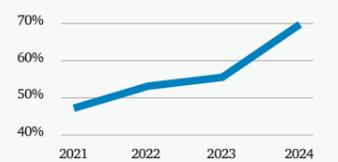
Objectif cible :

Atteindre 75% de dépenses réalisées auprès de fournisseurs évalués en matière de RSE d'ici 2028 (hors achats gaz)

Résultat 2024 :

70% des dépenses réalisées auprès de fournisseurs évalués sur Ecovadis

Évolution



Nous avons à cœur d'étendre nos engagements et nos valeurs au-delà de notre propre activité en les diffusant auprès de nos fournisseurs et de nos partenaires. Chez Primagaz, nous distinguons les achats gaz qui sont gérés par la Direction Supply des autres achats gérés par la Direction des Achats. Les principales catégories d'achats parmi ces derniers sont la logistique, les équipements industriels et de stockage (citernes, bouteilles), les services et systèmes d'information. Nos engagements en matière d'achats responsables sont formalisés dans notre Code de conduite des fournisseurs.

CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS

Primagaz a émis un Code de conduite à destination des fournisseurs incluant des exigences de conformité aux critères environnementaux et sociaux en plus du respect des contraintes réglementaires en vigueur. Primagaz s'appliquant à elle-même ces règles, c'est tout naturellement que l'entreprise souhaite au moins obtenir le même niveau d'engagement de ses fournisseurs. Le Code de Conduite étant désormais rattaché à toutes les commandes, la quasi-totalité des fournisseurs intervient sous l'égide de ce texte. Il est en outre inclus dans les vérifications préliminaires aux appels d'offres et à la contractualisation. En complément du Code de conduite, Primagaz a également intégré des contraintes liées à la protection des données personnelles et à la cybersécurité sous forme de clauses et annexes contractuelles dans la sélection de ses fournisseurs critiques.

PROGRAMME ECOVADIS

Primagaz travaille depuis 2019 avec la plateforme EcoVadis pour évaluer la performance RSE de ses fournisseurs. En 2024, nous avons lancé notre septième campagne d'évaluation. De nouveaux fournisseurs ont adhéré à la démarche et ont réalisé l'évaluation de leur performance RSE via la plateforme EcoVadis. Ce sont désormais 202 fournisseurs qui ont été évalués avec une note moyenne de 66/100 en 2024 (progression de 5 points par rapport à 2023). La part des fournisseurs évalués représente 67% de nos dépenses totales liées aux achats hors gaz. L'objectif de ce programme est de nous engager conjointement avec nos partenaires dans un cycle vertueux afin d'optimiser la chaîne d'approvisionnement des biens et services nécessaires à notre activité. Les bénéfices sont multiples, notamment en matière de responsabilité vis-à-vis des clients, de pilotage des enjeux RSE, maîtrise des risques, gestion et optimisation des coûts. Ce faisant, Primagaz s'illustre en pionnier de la démarche au sein du groupe SHV Energy et s'inscrit dans une dynamique proactive.

ACCOMPAGNEMENT DES TRANSPORTEURS

Soucieuse d'accompagner ses fournisseurs sur les sujets liés à la sécurité, l'éthique et l'innovation, l'équipe des Achats de Primagaz place aussi plus particulièrement la RSE au centre des réunions mensuelles avec ses partenaires transporteurs.

Dans ce cadre, elle étudie toutes les solutions permettant de diminuer la consommation de carburant et d'utiliser des motorisations ou carburants alternatifs en fonction des zones. Au-delà de la réduction des impacts environnementaux de ses prestations, Primagaz a déployé une nouvelle charte de sécurité et s'associe aux transporteurs pour développer des équipements visant à réduire la pénibilité et l'accidentologie. L'événement « Transporteurs Awards » qu'organise Primagaz tous les ans permet de récompenser les transporteurs les plus performants en matière d'opérations, de sécurité et de durabilité.



PRODUITS ÉCO-RESPONSABLES

Nos acheteurs formés aux achats responsables privilégient naturellement les produits éco-responsables et locaux pour une qualité et un tarif similaires. Lors des appels d'offres menés par le service des Achats, des critères de performance RSE sont présents dans les matrices de notation et font partie intégrante des critères de sélection de fournisseurs et prestataires. La thématique RSE est également incluse dans l'évaluation de la performance globale des fournisseurs et prestataires critiques (TQRDCE⁽²⁾). Cette nouvelle démarche vise à identifier les forces et les faiblesses de nos partenaires et d'établir des plans d'amélioration conjoints. Nos acheteurs mènent également des projets collaboratifs avec certains partenaires pour produire les pièces détachées et accessoires des bouteilles et citernes à partir de matières recyclées. Ainsi, certaines citernes de Primagaz sont dorénavant équipées de capots en plastique régénéré. L'année 2024 marque aussi la préparation du renouvellement de notre flotte automobile pour réduire la consommation moyenne de carburant par véhicule et intégrer des véhicules hybrides et électriques ; tout cela dans l'objectif de réduire nos émissions de CO₂.

(1) Les 5% restants proviennent de catégories d'achats non couvertes par les bons de commande (cf. Note méthodologique p.40)

(2) Technology, Quality, Responsiveness, Delivery, Cost, and Environmental and Social Responsibilities

Primagaz n'étant pas producteur mais distributeur de gaz, elle travaille avec des tiers pour s'approvisionner en gaz. Près de la moitié des approvisionnements en GPL de Primagaz est gérée par SHV Gas Supply & Risk Management (S&RM), filiale du groupe dédiée à l'approvisionnement en gaz et à la couverture des risques associés.

Ces volumes sont en majorité issus de gaz de champs situés en mer du Nord, en Algérie ou aux États-Unis. L'autre moitié du GPL que Primagaz commercialise est un coproduit du raffinage de pétrole par des raffineries en France.

L'approvisionnement et la logistique du GNV sont quant à eux gérés par une autre filiale du groupe : Prima LNG. Différentes initiatives ont été lancées pour améliorer la durabilité de nos approvisionnements (plus d'informations page 21).



Associer nos parties prenantes

Parce que nous ne construisons rien tout seuls, le dialogue avec nos parties prenantes est au cœur de notre stratégie. Après une première session de consultation fin 2020, Primagaz a mis en place en 2022 un comité de parties prenantes ayant vocation à se réunir au moins une fois par an. Ses principaux objectifs sont de partager les réalisations de Primagaz, inspirer le Comité de direction en lui apportant des éléments de prospective et d'anticipation, nourrir et challenger la vision stratégique.

Composé de représentants des parties prenantes de l'entreprise (clients, fournisseurs, pouvoirs publics, ONG...) et d'experts du secteur, le dernier comité s'est tenu en novembre 2024, en présence de Jan Schouwenaar, Président de Primagaz, et de représentants du Comité de direction. À l'ordre du jour : un point d'avancement sur des sujets évoqués par les participants lors de la précédente session, les enjeux de l'entreprise et la vision 2030 ; puis deux ateliers sur la RSE et les enjeux de santé/sécurité.

PRINCIPAUX POINTS SOULEVÉS PAR LE COMITÉ DE PARTIES PRENANTES

Lors de l'édition 2024 du comité de parties prenantes, les échanges ont mis en lumière la nécessité pour Primagaz de maintenir un haut niveau d'ambition en matière de RSE, sans pause ni repli.

Les participants ont souligné que la RSE, loin d'être un simple cadre réglementaire, constitue un levier stratégique : elle peut contribuer à redéfinir positivement la perception de l'activité de l'entreprise, en soulignant son rôle d'utilité publique, tout en réduisant ses vulnérabilités dans un contexte incertain. L'atelier dédié à la sécurité a quant à lui mis en lumière l'importance d'ancrer durablement une culture de sécurité dans l'entreprise et d'accompagner au mieux les différents métiers, en particulier celui de chauffeur.

Le développement de la vision à l'horizon 2030 reste un enjeu stratégique majeur. Les membres du comité ont insisté sur la nécessité de poursuivre les ambitions de Primagaz en matière d'énergies renouvelables, tout en maintenant l'adhésion et la motivation des équipes internes. La transparence affichée sur les difficultés rencontrées a été saluée : certains y voient même l'opportunité pour Primagaz de devenir un véritable cas d'école, exemplaire dans sa manière de transformer les contraintes en leviers de transformation durable.

Enfin, les membres du comité ont conforté l'approche de dialogue adoptée par Primagaz. Plusieurs ont salué la transparence de l'entreprise et son positionnement singulier dans un secteur complexe, en soulignant l'importance de maintenir une vision claire et partagée à l'horizon 2030. Le lien avec les territoires, la capacité d'adaptation face au dérèglement climatique, les enjeux de filière ou encore la contribution à l'emploi local sont autant de dimensions qui viennent renforcer le rôle stratégique de Primagaz dans la transition énergétique.

MEMBRES DU COMITÉ DE PARTIES PRENANTES DE PRIMAGAZ

- **Esther BUSSCHER**, Directrice Développement Durable de SHV ENERGY
- **Jean-Charles COLAS-ROY**, Président de Coénove, ancien député de l'Isère
- **Patrice GEOFFRON**, Professeur de Sciences Économiques à l'Université Paris Dauphine et Directeur du Centre de Géopolitique de l'Énergie et des Matières Premières (CGEMP)
- **Loïc HENAFF**, PDG du Groupe Jean Henaff, Conseiller régional de Bretagne délégué à la relocalisation d'activités, au fret et à la logistique
- **Paul KAESER**, Logistique pétrolière nationale et carburants alternatifs, DGEC
- **David LAURENT**, Directeur Transformation écologique, Entreprises pour l'Environnement (Epe)
- **Sébastien MONCORPS**, Directeur du comité français de l'UICN
- **Jean PERGUILHEM**, PDG des Transports Perguilhem
- **Cyril RADICI**, Directeur général du Syndicat National de la Maintenance et des Services en Efficacité Énergétique



“ Il est très intéressant de dialoguer avec Primagaz et les autres parties prenantes. Il y a beaucoup de défis à relever. Je suis curieux de voir comment Primagaz arrivera à faire des obstacles de la transition une figure d'opportunité. ”

Jean-Charles COLAS-ROY, Président de Coénove, ancien député de l'Isère



CONTRIBUER À LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

Depuis plus de 80 ans, Primagaz participe au rayonnement des territoires en apportant l'énergie essentielle au développement des activités des 25 000 communes françaises non raccordées au réseau de gaz naturel. De nombreux acteurs locaux contribuent à la réussite de la mission de Primagaz et l'activité de l'entreprise soutient la création d'emplois et de richesses dans les territoires. Notre histoire est intrinsèquement liée à celle des territoires et de leurs habitants. De l'amont à l'aval de notre chaîne de valeur, plusieurs acteurs clés témoignent.



Patrice Rota



Transporteur

Le groupe de transport Jacky Perrenot et sa branche Perrenot Le Calvez sont des partenaires majeurs de Primagaz. Ils transportent le gaz aussi bien en bouteilles qu'en citerne que ce soit pour approvisionner les relais-vracs et entrepôts de Primagaz ou pour distribuer le gaz directement en clientèle. Fortement engagés, ils ont été récompensés par le trophée RSE dans le cadre de notre évènement des Transporteurs Awards 2024.

En tant que prestataire, nous pouvons compter sur un accompagnement fort de Primagaz pour développer l'efficacité de nos activités et chercher des pistes d'amélioration constantes autour des enjeux opérationnels, de sécurité et de durabilité. Nos équipes œuvrent chaque jour pour apporter la meilleure qualité de service à nos clients. Dans le domaine de la RSE, fort de l'expérience et de l'expertise du groupe Perrenot, nous pouvons proposer des solutions de transport adaptées au besoin des activités.

Collaboratrice

Chez Primagaz, la sécurité ne se limite pas à une exigence réglementaire : c'est une valeur fondamentale, au cœur de chacune de nos actions. Dans un environnement industriel à forts enjeux, elle guide notre organisation, nos choix et nos priorités. Cette ambition collective se traduit par une mobilisation constante, à tous les niveaux de l'entreprise et en lien étroit avec nos partenaires et clients.



Adriana Zainea



La sécurité, c'est l'affaire de tous, chaque jour, sur chaque site, dans chaque livraison, dans chaque action que nous menons. Un accident, au-delà de ses conséquences humaines, peut avoir un impact opérationnel majeur et surtout, peut provoquer un choc émotionnel fort. C'est pourquoi nous devons tous être exemplaires et vigilants, du terrain jusqu'aux bureaux. Il est essentiel que cette culture soit partagée par tous : nos collaborateurs, bien sûr, mais aussi nos partenaires et nos clients. Ensemble, nous avons les moyens de prévenir les incidents et de garantir un haut niveau de sécurité pour tous.



Michaël Lesvigne



Client

Biopythos fabrique en France, près de Limoges, des cuves en céramique pour le vin. L'entreprise utilise principalement des matières premières françaises et conçoit ses produits dans son atelier à Bonnac-la-Côte. Pour répondre à ses besoins, Biopythos s'est naturellement tourné vers le propane pour alimenter sa production, comme le précise son Président et Fondateur.

Nous sommes client Primagaz depuis le début de notre activité. Le gaz nous sert pour notre fabrication de produits (séchage et cuisson) ainsi que pour le chauffage de l'atelier. Pour notre activité, le gaz est vraiment indispensable. C'est un allié essentiel, facile d'utilisation, qui correspond à notre besoin et caractéristique.

Client biopropane

Le groupe Joris IDE est un acteur international important dans le secteur de l'acier. Il propose des solutions acier innovantes et personnalisées pour un large éventail de secteurs. La durabilité de ses produits et activités revêt une place importante, comme le souligne son Directeur de site en Bretagne, qui a récemment décidé de faire appel à Primagaz afin d'alimenter ses chariots élévateurs en biogaz.



Daniel Rochois



Nous utilisons le biopropane essentiellement pour les chariots élévateurs. Ils sont destinés à l'utilisation pour le chargement des camions. Précédemment, nous utilisions du diesel, nous avons choisi de passer au biopropane parce que cela nous offre la même souplesse d'utilisation que sur un chariot élévateur diesel, et permet une utilisation illimitée des chariots grâce aux réservoirs et une station de remplissage dédiée. Nous avons développé cette démarche dans le cadre de notre programme Planet Passionate. Cette offre nous permet de réduire de plus de 70% les émissions de CO₂, ce qui nous permet d'atteindre les objectifs du groupe en termes de décarbonation.



Guislain Cambier



Maire

Afin d'encourager une opération exemplaire d'éco-rénovation d'un des vestiges de l'ancien site abbatial de Maroilles, Primagaz a soutenu le projet de rénovation de l'ancienne grange dimière aux côtés du Parc naturel régional de l'Avesnois, dont son Président, et aussi Sénateur du Nord, se félicite.

Recourir au mécénat lorsqu'on est président de parc naturel régional n'est pas intellectuellement aisé. Pourtant, ce partenariat avec Primagaz a semblé naturel. Une énergie que l'on retrouve dans notre ruralité devait pouvoir trouver sa place dans ses murs, dans son patrimoine, dans sa fierté. Le site abbatial de Maroilles est emblématique de l'Avesnois. Sa rénovation nécessitait un effort conséquent, un portage large montrait la mobilisation de tout un territoire. Ici, c'est l'union du public et du privé qui a permis de mener ce chantier à bien. Le résultat est là.

Président communauté d'agglomération

Le Président de la communauté d'agglomération de l'Ouest Rhodanien salue un autre projet soutenu par Primagaz, la manufacture de Thizy-les-Bourgs. Après plusieurs années de travaux, son inauguration est prévue lors des Journées européennes du Patrimoine, en septembre 2025.



Patrice Verchère



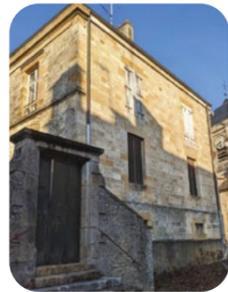
La réhabilitation de la Manufacture du Haut-Beaujolais, qui abrite l'Écomusée de la Communauté d'Agglomération de l'Ouest Rhodanien dédié à l'industrie textile, marque une étape majeure pour la valorisation de notre patrimoine rural et la transmission de notre mémoire collective. Grâce au soutien déterminant de Primagaz, via la Fondation du Patrimoine, à hauteur de 50 000 euros, ce lieu emblématique, qui retrace l'histoire industrielle et humaine de notre territoire, renaît avec ambition. Cet engagement concret en faveur de la culture, de la mise en valeur du patrimoine et du développement durable illustre une belle synergie entre entreprises responsables et collectivités locales. Je tiens à saluer cet appui précieux, porteur de sens pour les générations d'aujourd'hui et de demain.

Initiatives territoriales

De 2018 à 2024, Primagaz a été partenaire de la Fondation du patrimoine en soutenant financièrement, chaque année, plusieurs projets de restauration et de préservation du patrimoine bâti et du patrimoine naturel. Son action a été guidée par deux engagements phares : soutenir la préservation du patrimoine rural de proximité et contribuer à la sauvegarde des sites naturels locaux d'exception. La préoccupation à l'égard de la revitalisation des territoires ruraux figurait au cœur du partenariat entre Primagaz et la Fondation du patrimoine.

DES PROJETS SÉLECTIONNÉS COLLECTIVEMENT

Jusqu'en 2024, Primagaz a présenté chaque année une sélection de projets à ses collaborateurs afin de recueillir leurs votes en faveur des projets de patrimoine bâti qu'ils souhaitaient voir soutenus par l'entreprise. Depuis 2019, Primagaz a également soutenu le programme Patrimoine naturel et Biodiversité, et assisté au comité de sélection. Il s'agit d'initiatives en matière d'éco-rénovation ou qui permettent la réhabilitation de parcs, de jardins, d'espaces naturels sensibles terrestres et aquatiques et les ouvrages associés. Ceux-ci sont sélectionnés pour leur impact positif sur la biodiversité et la santé des écosystèmes. Ces projets illustrent la diversité et la cohérence des actions que soutiennent Primagaz et la Fondation du patrimoine pour améliorer et embellir le cadre de vie des Français et protéger notre patrimoine national, dans toutes ses acceptions. Entre 2018 et 2024, Primagaz a soutenu 17 projets de patrimoine bâti et 117 projets de patrimoine naturel, sur 67 départements français différents.



Presbytère de Rolampont (Haute-Marne)

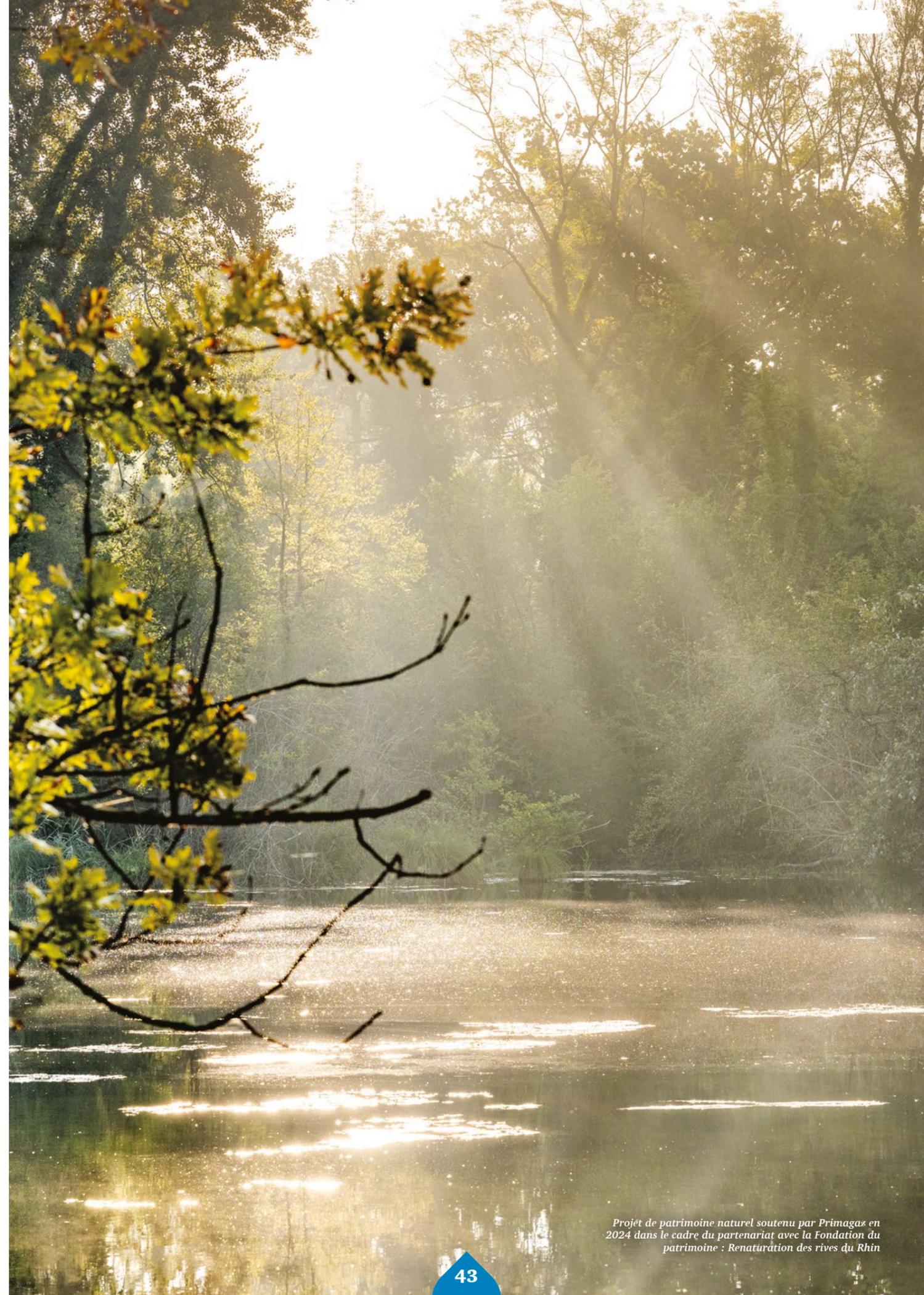
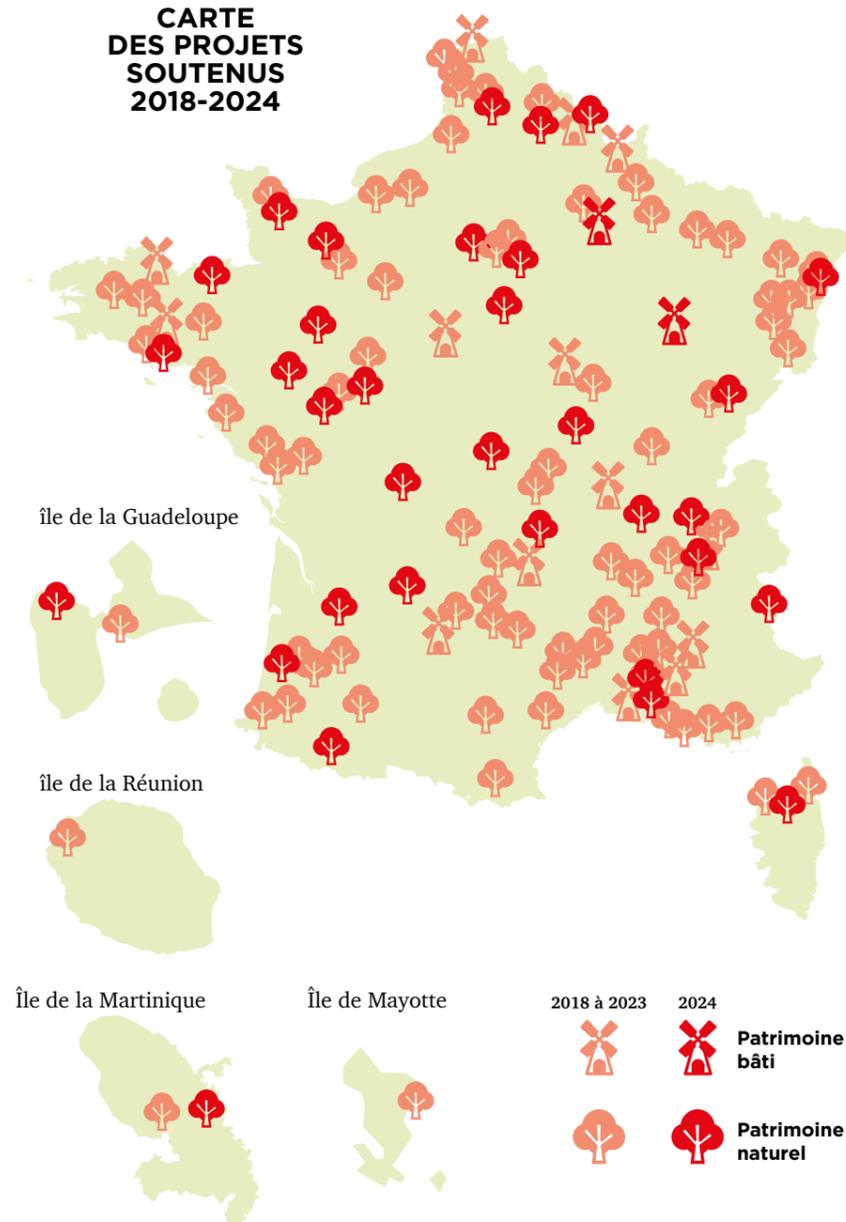
Situé dans une commune rurale du Grand Langres, le presbytère actuel qui date du XIX^e siècle avait été construit par la commune pour remplacer le précédent. Inoccupé depuis plusieurs dizaines d'années et dans un état avancé de délabrement intérieur, sa restauration globale permettra d'y installer une maison médicale pour compléter une offre de services et de soins d'une population vieillissante sur le territoire.



Briqueterie du Vertin à Saint-Imoges (Marne)

Construite à la fin du XIX^e siècle et dernière briqueterie encore debout dans la Marne, la briqueterie du Vertin témoigne d'un savoir-faire artisanal et industriel unique. Aujourd'hui en péril, avec une cheminée menaçant de s'effondrer, le site fait l'objet d'une opération de mise en sécurité et de restauration. À terme, la briqueterie sera ouverte au public, avec un parcours de découverte valorisant son histoire, son rôle dans l'architecture locale et la biodiversité qui l'entoure.

CARTE DES PROJETS SOUTENUS 2018-2024



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

ENJEUX RSE

Revue annuelle

La revue de nos risques RSE est partagée a minima une fois par an avec les membres du comité de direction lors d'un comité RSE dédié et avec les parties prenantes clés lors du panel ad-hoc. Chacune de ces revues donne lieu à un avis qui peut faire l'objet d'une note dans le rapport RSE ou sur la page dédiée du site Internet de l'entreprise. Les indicateurs présentés portent exclusivement sur Primagaz. Seuls les taux de fréquence et taux de gravité globaux sont étendus.

ENVIRONNEMENT

Empreinte carbone

L'empreinte carbone prend en compte l'ensemble des données d'activité jugées pertinentes et significatives sur la chaîne de valeur de Primagaz. Celle-ci exclut les sites en joint-venture dont la part de Primagaz est inférieure à 50 %. La méthodologie utilisée est celle du GHG Protocol. Le facteur d'intensité est l'empreinte carbone rapportée aux volumes vendus par Primagaz (exprimés en teqGPL, cela englobe l'ensemble des volumes de gaz vendus : GPL, GNL, GNC et biopropane). Sont exclus des volumes vendus, les volumes échangés entre filiales du groupe.

Émissions évitées

Les émissions évitées sont calculées à partir du changement d'énergie que Primagaz effectue quand un nouveau client fait le choix de solutions moins émettrices comme le propane et le biopropane par rapport au fioul ou le GNV par rapport au diesel. Pour certains segments, quand nous n'avons pas de donnée sur l'énergie précédemment utilisée, les émissions évitées sont calculées seulement si le delta des volumes vendus sur l'année N est positif par rapport à l'année N-1. Le calcul est alors effectué sur ce delta plutôt que sur l'ensemble des volumes vendus, sur la base de données extrapolées concernant l'énergie précédente.

Utilisation durable des ressources

La consommation d'électricité concerne l'ensemble des sites industriels et tertiaires où Primagaz est propriétaire ou locataire. La consommation d'eau se base sur le même périmètre que celui déterminé pour la consommation d'électricité. Le taux d'énergie renouvelable utilisée par nos sites se base sur le même périmètre que celui déterminé pour la consommation d'électricité. Sont incluses dans l'analyse les différentes énergies utilisées par les bâtiments, équipements et engins fixes de ces sites. Les distances parcourues en avion et en train sont celles effectuées par l'ensemble de nos collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Économie circulaire

Les indicateurs renseignent sur le pourcentage de bouteilles ou citernes rénovées et réintégrées parmi toutes celles étant sorties de la boucle de distribution. Cela permet de différencier les bouteilles et citernes rénovées des bouteilles et citernes réformées. Nous suivons désormais l'indicateur des « citernes rénovées parmi celles installées » plutôt que celui des « citernes rénovées et réintégrées » qui dépendait trop de l'évolution des créations et résiliations clients, indépendamment de nos initiatives d'économie circulaire.

Logistique / HVO

Le HVO est du biocarburant utilisé sur nos prestations de transport à la place du diesel pour réduire nos émissions de CO₂.

Biodiversité

Les plans de gestion biodiversité ont été déployés progressivement sur nos relais-vracs depuis 2021. Nos 17 sites sont couverts depuis 2023.

SOCIAL

Ensemble des indicateurs ont été mesurés au 31/12/2023 pour l'année 2023 et au 31/12/2024 pour l'année 2024.

Diversité et inclusion

L'Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes est basé sur 100 et se calcule à partir des indicateurs suivants :
- L'écart de rémunération femmes-hommes,
- L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- L'écart de répartition des promotions,
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Développement et formation

Les promotions concernent les changements de poste avec évolution de salaire et/ou coefficient, tandis que les mobilités internes concernent les changements de poste sans évolution de salaire ni coefficient. À partir de 2022, l'effectif considéré pour calculer le taux d'accès des collaborateurs à la formation est l'effectif présent sur la période et non l'effectif présent au 31/12. Ce changement de méthodologie est à l'origine de la diminution du taux de formation de 2021 à 2022.

Santé et sécurité

Le taux de fréquence d'accidents du travail est calculé sur la base de 1 000 000 d'heures théoriques travaillées. Le taux de gravité des accidents de travail est calculé sur la base de 1 000 heures théoriques travaillées. La méthode de calcul du taux de fréquence (TF) et du taux de gravité (TG) a été redéfinie en 2023 (à partir des données 2022) afin d'harmoniser nos communications. Le calcul

du TG se base sur les jours calendaires et non ouvrés. Pour les accidents de travail (AT) dont l'arrêt aurait été reconnu par la CPAM les années suivant l'AT, il a été décidé de ne pas les inclure et, donc, ne pas recalculer le TG et le TF de l'année précédente. Dans la même logique, les accidents de travail avec un arrêt requalifié par la CPAM en arrêt maladie l'année suivant l'AT ne doivent pas être déduits du TF et du TG de l'année précédente. Le TF et le TG globaux incluent les collaborateurs, intérimaires, filiales (Lavera, Liotard) et prestataires.

GOUVERNANCE

Éthique

Les formations ont été dispensées sous la forme d'e-learning. Les écarts notables d'une période à l'autre sont dus à des problèmes d'outil, le changement de LMS et une nouvelle méthodologie de relance. Celles-ci ne seront plus réalisées par vagues à destination de l'ensemble des collaborateurs mais personnalisées afin que chaque collaborateur réalise obligatoirement ces formations tous les 2 ans maximum. Un dénominateur commun a été utilisé pour calculer les taux de formation, à savoir le nombre le plus élevé de collaborateurs inscrits selon la plateforme parmi toutes les formations éthiques.

Achats responsables

La majorité des collaborateurs de la Direction Achats a été formée aux Achats Responsables pendant 3 jours entre décembre 2019 et janvier 2020. Les différentes vagues d'évaluation de nos fournisseurs ont été réalisées via EcoVadis. Les 200 fournisseurs ayant soumis leur évaluation représentent 70 % de nos dépenses sur l'année 2024 (hors achats gaz). Ils ont obtenu un score moyen de 66/100.

Le Code de conduite de Primagaz est annexé à l'ensemble des contrats que nous faisons signer à nos fournisseurs depuis 2020. De plus, les conditions générales d'achats figurant sur les bons de commande engagent les fournisseurs à respecter le code de conduite de Primagaz. Seules certaines catégories d'achats ne sont pas concernées par les bons de commande (Eau, Électricité, Frais bancaires, Redevances de concessions DSP / redevances communales et départementales, Impôts locaux, Médecine du travail, Douanes).

Les thématiques suivantes ne sont pas jugées pertinentes au regard de l'activité de Primagaz en France : la promotion du lien nation-armée, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, la pratique d'activités physiques et sportives, l'alimentation responsable, équitable et durable.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

EMPREINTE CARBONE

Émissions absolues (tCO ₂ e)	2023	2024	Évolution
Scope 1	17 880	17 309	
Scope 2	19	15	
Scope 3	1 291 521	1 350 155	
Total	1 309 420	1 367 479	4%
Facteur d'intensité (kgCO₂e/TeqGPL)	3 302	3 283	- 1%

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS SUR NOTRE CHAÎNE DE VALEUR - Émissions absolues (tCO₂e)

Extraction Approvisionnement 136 673	Sites industriels 195	Transport 1 ^{er} et 2 nd temps 16 058	Sites tertiaires et déplacements 1 540	Utilisation finale 1 213 013	Total 1 367 479
--	---------------------------------	---	--	--	----------------------------------

ÉMISSIONS ÉVITÉES

	Émissions de CO ₂ (tCO ₂ e)	Polluants atmosphériques (tonnes)					
		CO	NOx	PM10	PM2,5	SOx	VOC
2023	-13 239	-49 696	-119 538	-14 724	-13 102	-47 896	-8 828
2024	-23 235	-49 793	-180 499	-15 731	-13 397	-72 613	0

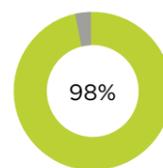
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

	Taux d'utilisation d'énergie renouvelable sur nos sites	Consommation d'électricité (kWh)	Consommation d'eau (m ³)	Déplacements professionnels Distances parcourues (km)	
2023	97,8%	1 863 124	26 987	490 184	1 304 012
2024	98,5%	1 569 598	12 891	609 918	1 201 182
Évolution	+0,8%	-16%	-52%	+24%	-8%

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

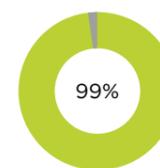
2024

Bouteilles
réutilisées parmi l'ensemble de celles emplies



2023: 97%

Citernes
rénovées parmi celles installées



2023: 99%

LOGISTIQUE / HVO

	2023	2024
Volumes de biodiesel (HVO) utilisés (litres)	0	582 578
Part de nos volumes totaux	0%	9%

BIODIVERSITÉ

	2023	2024
Sites industriels couverts par un plan de gestion écologique	100%	100%

GAZ DISTRIBUÉS sous ses différentes formes

	2023	2024
Propane + Butane (GPL)	89,4%	90,4%
Biopropane + Biobutane	0,6%	0,4%
GNL	3,8%	3,4%
GNC	6,2%	5,8%

INDICATEURS SOCIAUX

2023

642 collaborateurs dont **600 en CDI**

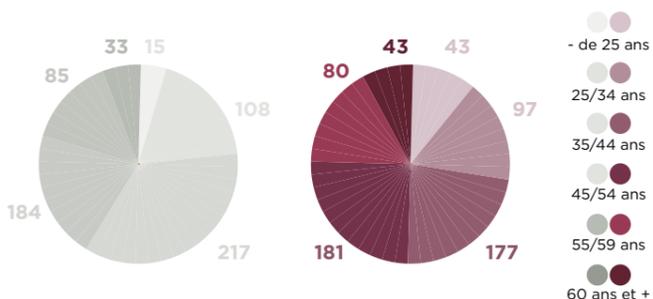
11,1 Ancienneté moyenne
37 Contrats en alternance

2024

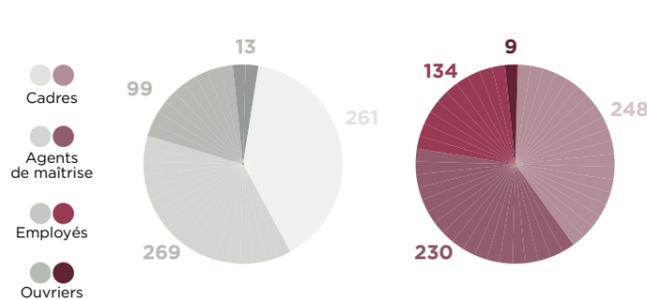
621 collaborateurs dont **547 en CDI**

11,87 Ancienneté moyenne
39 Contrats en alternance

Effectifs par tranche d'âge

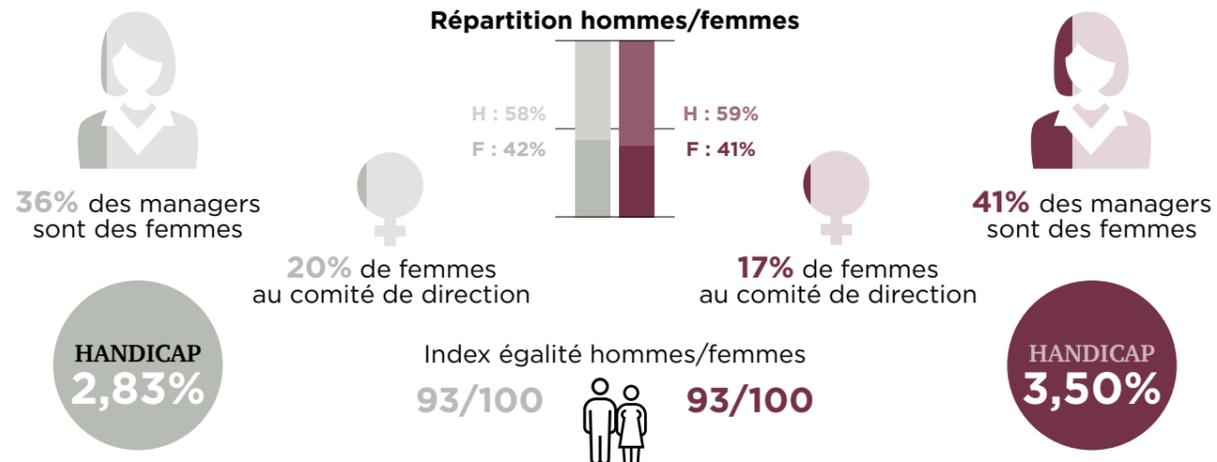


Effectifs par CSP

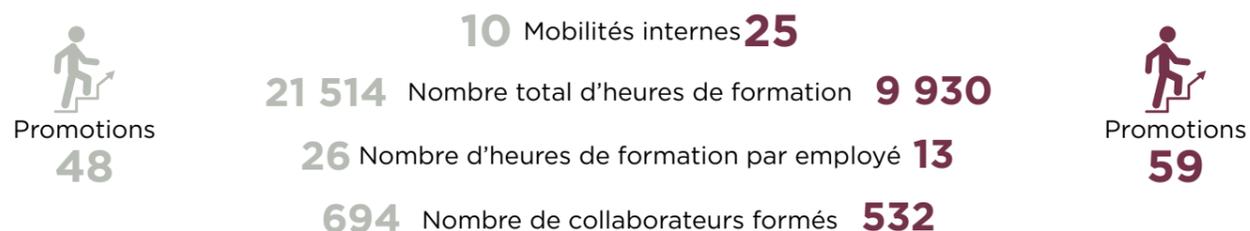


DIVERSITÉ ET INCLUSION

Répartition hommes/femmes



DÉVELOPPEMENT ET FORMATION



DIALOGUE SOCIAL

70 Nombre de réunions avec les partenaires sociaux **78**

SANTÉ ET SÉCURITÉ

ACCIDENTS	2023	2024
Collaborateurs	2	2
Intérimaires	1	2
Filiales	1	0
Prestataires	24	27
Clients	0	0

ACCIDENTS DE TRAVAIL	2023	2024	
Taux de fréquence (1 pour 1 000 000)	Collaborateurs	1,95	2,01
	Global	12,34	14,07
Taux de gravité (1 pour 1 000)	Collaborateurs	0,5	0,19
	Global	0,4	0,3

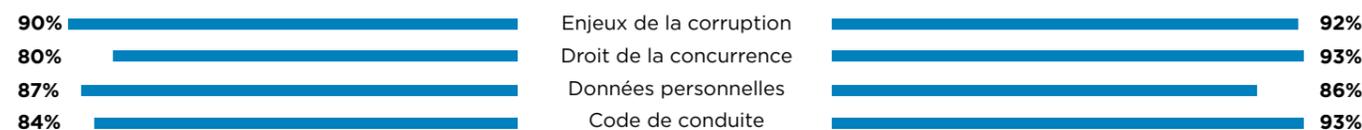
INDICATEURS GOUVERNANCE

ÉTHIQUE

2022 → 2023

2023 → 2024

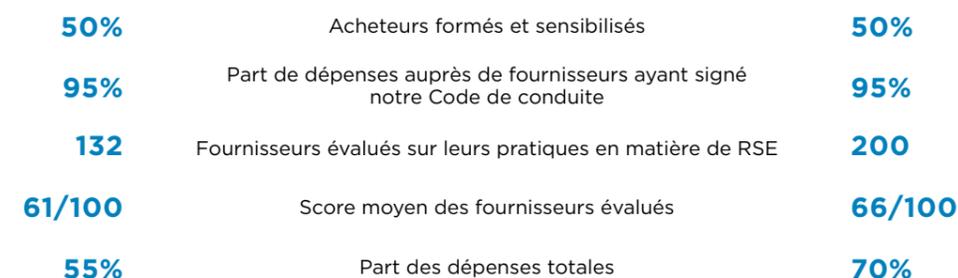
Sensibilisation des collaborateurs aux :



ACHATS RESPONSABLES

2023

2024



PATRIMOINE

Nombre de projets soutenus



Pour l'historique des indicateurs RSE de Primagaz, suivre ce lien : <https://www.primagaz.fr/a-propos/entreprise-responsable/indicateurs-rse>

Document non contractuel - ©Primagaz, septembre 2025.

CONCEPTION ET RÉDACTION : Direction Développement Durable - CRÉATION : Register Brand Movies
CRÉDITS PHOTO : Stéphane Roudaut (p.1), Julien Noirbent (p.12&13), Rolland Andriamanarivo (p.18,19), ADEV Environnement (p.20), Anse maritime du marais de Kerdual @ TBM_Conservatoire du littoral - 2015(p.21), Shutterstock (p.30), Adobe Stock (p.32), Franck Pinel (p.36), Baptiste Cazin (p.38), TBM_Conservatoire du littoral (p.43), Primagaz (p.3, 14&15, 17, 22, 24&25, 27, 29, 31, 33, 34&35)

IMPRESSON : Imprimé en France, chez un imprimeur certifié imprim'vert, sur papier recyclé PEFC
Ce document est aussi disponible et téléchargeable en ligne sur www.primagaz.fr

Pour toutes questions relatives à ce rapport ou demande d'information sur la stratégie RSE de Primagaz, une seule adresse: DD@primagaz.fr

PRIMAGAZ, société par actions simplifiée au capital de 42441872 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542084454.
Siège social : Tour B Cœur Défense, 110 Esplanade du Général de Gaulle 92932 Paris La Défense Cedex.

SIRET 542 084 454 00843 - APE 4671Z - TVA n° FR 68542084454



PRIMAGAZ